
RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA
2022

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA
A N V I S A

DIRETOR-PRESIDENTE

Antonio Barra Torres

SEGUNDA DIRETORIA

Meiruze Sousa Freitas

TERCEIRA DIRETORIA

Alex Machado Campos

QUARTA DIRETORIA

Rômison Rodrigues Mota

QUINTA DIRETORIA

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

OUVIDOR INTERINO

Paulo César de Oliveira

EQUIPE DA OUVIDORIA DA ANVISA

André de Souza Oliveira Magela

Érica Laurentino Gomes

Flávia Luciano Mateus Simplício

Lorena Thereza Gomes da Silva Dourado

Paulo Augusto Lemos de Souza

Ricardo Andrade Nascimento

Sara Rebeca Dias da Silva

Sérgio Otavio Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Elaborado pela Ouvidoria da Anvisa

Copyright © 2023 Anvisa

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

ÍNDICE.....	3
INTRODUÇÃO	4
A OUVIDORIA DA ANVISA	5
<i>AMPARO LEGAL.....</i>	<i>5</i>
<i>COMPOSIÇÃO.....</i>	<i>5</i>
CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	6
GERENCIAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	6
AValiação DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ANVISA	7
MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	8
RECEBIMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE	8
DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	9
<i>VOLUME DE MANIFESTAÇÕES</i>	<i>9</i>
<i>DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO.....</i>	<i>10</i>
<i>DEMANDAS POR NATUREZA</i>	<i>10</i>
<i>VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA.....</i>	<i>11</i>
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	12
<i>DENÚNCIAS</i>	<i>12</i>
<i>RECLAMAÇÕES</i>	<i>13</i>
<i>SOLICITAÇÃO</i>	<i>14</i>
<i>SUGESTÕES / SIMPLIFIQUE!.....</i>	<i>15</i>
<i>ELOGIOS</i>	<i>15</i>
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

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

Dentre suas funções, destaca-se:

- Receber e registrar reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- Intermediar a resolução das demandas apresentadas;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as ações tomadas;
- Apresentar recomendações sobre questões de interesse público;
- Prestar informações e esclarecimentos aos cidadãos;
- Realizar estudos e pesquisas para identificar pontos de melhoria nos serviços públicos.

Nesse contexto a Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) desempenha papel fundamental no controle e participação social, por representar os interesses da sociedade junto ao corpo diretivo da Agência.

É a unidade responsável por acompanhar as manifestações referentes aos serviços prestados pela Agência, buscando oferecer subsídios para o aprimoramento da gestão e a proteção da saúde da população, pelo controle sanitário da produção e comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância Sanitária.

Pautada pelo princípio da transparência administrativa, constitui canal de comunicação destinado aos cidadãos, empresas, instituições e órgãos de governo, e devido à sua atuação sem subordinação hierárquica, possui independência e autonomia, que conferem credibilidade no desempenho de suas atividades.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, aponta vulnerabilidades e oportunidades de melhorias na prestação de serviços públicos. Neste ponto, cabe salientar que os pedidos de informação, bem como os requerimentos feitos por meio da Lei de Acesso à informação (LAI) não são objeto de trabalho da Ouvidoria da Anvisa, conforme detalhado no item “Atendimento às Manifestações”.

A OUVIDORIA DA ANVISA

AMPARO LEGAL

A Ouvidoria da Agência atua conforme amplo normativo que disciplina toda a estrutura do Sistema de Ouvidorias Federais (SISOUV), dentre elas:

Constituição Federal/1988 Art. 37, Inciso XXII, §3º	Disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.
Lei nº 13.848/2019	Lei das Agências Reguladoras
Lei nº 13.608/2018	Dispõe sobre recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações
Lei nº 13.460/2017	Código de Defesa do Usuário do Serviço Público
Lei nº 9.782/1999	Lei de criação da Anvisa
Decreto nº 10.228/2020	Institui os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos
Decreto nº 10.153/2019	Estabelece salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e irregularidades
Decreto nº 9.492/2018	Regulamenta a Lei 13.460/2017
Decreto nº 9.094/2017	Regulamenta dispositivo da Lei (Carta de Serviços ao usuário)
Decreto nº 3.029/1999	Aprova o regulamento da Anvisa
RDC nº 585 de 10/12/2021	Aprova o Regimento Interno da Anvisa
Portaria Anvisa nº 640/2021	Dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Altera a Portaria nº 325, de 27 de março de 2020.
Portaria CGU nº 581/2021	Orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv; Orientações para o recebimento do relato de irregularidades.
Instrução Normativa ME nº 55/2020	Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017
Instrução Normativa OGU nº 7/2019	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolveu?"
Instrução Normativa CGU/OGU nº 3/2019	Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.
Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7/2018	Dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade

COMPOSIÇÃO

Durante o ano de 2022, A equipe da Ouvidoria foi composta por 6 servidores efetivos, 1 colaborador terceirizado, 1 estagiário e 2 consultores.

Destaca-se que em abril de 2021 encerrou-se o mandato da Ouvidora titular, e desde então, o cargo encontra-se vago, sendo ocupado interinamente por servidores da área.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento produzido pelos órgãos públicos federais que descreve os serviços oferecidos aos cidadãos e os respectivos padrões de qualidade. Ela é uma forma de garantir transparência e responsabilidade na prestação de serviços públicos, e tem como objetivo aprimorar a relação entre a administração pública e a sociedade.

Monitorada pela Ouvidoria da Agência, a Carta de Serviços ao Cidadão descreve, de forma clara e objetiva, quais são os serviços oferecidos pelo órgão, quais são os procedimentos necessários para a obtenção de cada serviço, quanto tempo leva para o atendimento ser concluído, quais são os canais de atendimento disponíveis (presencial, telefônico, online, entre outros), e outras informações relevantes.

A Anvisa conta com 261 serviços ofertados em sua Carta, que podem ser consultados pelo link [Carta de Serviços Anvisa](#).

GERENCIAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda a sociedade nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários/cidadãos de serviços públicos com os gestores, por meio das Ouvidorias Públicas. Não são órgãos que tomam decisões, mas sim que levantam informações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pela Administração Pública. O Conselho é formado por usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços. Eles têm composição dinâmica e se materializam por meio das conexões geradas no âmbito da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários Públicos, que os abrigam.

A atualização do normativo referente ao tema, ocorrida em dezembro de 2021, estabeleceu que cada um dos serviços prestados pelos órgãos públicos deve ser avaliado em um período quadrienal.

Considerando sua relevância, a Ouvidoria/Anvisa, na qualidade de unidade coordenadora dessa atividade, no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua de seus serviços prestados e contribuir com a melhoria na prestação dos mesmos, sentiu necessidade de desenvolver projeto para orientação no atendimento à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Desta forma, para cumprimento do que determina a legislação em vigência, no ano de 2023, a Anvisa celebrará contrato de consultoria para realização de projeto com objetivo de apresentar trabalho técnico para nortear seu desenvolvimento e aplicação.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ANVISA

A avaliação dos serviços é parte de um programa de cidadania digital, previsto no Decreto nº 8.936, de 2016, e tem por objetivos principais assegurar a participação dos usuários na avaliação dos serviços e fornecer subsídios para melhoria dos serviços públicos.

A avaliação de satisfação consiste em uma nota em escala de 1 a 5 que o usuário atribui à prestação do serviço, indicando também a qual dimensão a nota se refere.

No ano de 2022, a quantidade de serviços ofertados pela Anvisa aptos a serem avaliados aumentou de 4 para 39. Entretanto, apenas 13 serviços receberam avaliação por usuários. Os serviços não avaliados não constam no relatório.

Serviço	Avaliação	Quantidade de avaliações
Alterar registro de saneantes	4.5	4
Alterar Regularização de Saneantes Isentos de Registro	4.5	14
Apresentar recurso administrativo em 1ª instância- Alimentos	2.0	1
Cancelar Regularização de Saneantes Isentos de Registro	5.0	2
Emitir certificado de registro de saneante	5.0	1
Informar conteúdo de fenilalanina em alimentos	4.5	176
Informar segurança do medicamento - Farmacovigilância	5.0	1
Obter Certidão de Venda Livre para exportação de alimentos (CVLEA)	4.8	701
Regularizar cosméticos isentos de registro	5.0	1
Solicitar autorização para importar produtos derivados de Cannabis	4.7	47.839
Solicitar Registro de Saneantes de Risco 2	5.0	2
Solicitar Regularização de Saneantes Isentos de Registro	4.7	9
Tirar o Certificado Internacional de Vacinação (CIVP)	4.7	177.078

* Fonte: Carta de serviços da Agência

MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O monitoramento e controle de qualidade das demandas encaminhadas à Ouvidoria da Anvisa é realizado pelo o [Painel Resolveu?](#), criado pela Controladoria-Geral da União.

O painel objetiva dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. É uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR.

A participação dos usuários na pesquisa de satisfação pelo Painel Resolveu? é voluntária. Verificou-se que menos de 8% dos procedimentos respondidos pela Ouvidoria da Anvisa no ano de 2022 foram avaliados pelos usuários, que manifestaram 49,55% de satisfação média.

O prazo médio para elaboração de respostas às manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Anvisa foi de aproximadamente 13 dias.

RECEBIMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE

A Ouvidoria da Anvisa integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOUV e acolhe manifestações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas que querem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Anvisa.

O [Sistema Fala.BR](#) é a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação que permite a qualquer cidadão encaminhar suas manifestações e pedidos de informações públicas.

O sistema permite acompanhar o cumprimento dos prazos; consultar as respostas recebidas; entre outras ações.

Esse sistema é utilizado na Agência desde outubro de 2021 como forma única para cadastro de manifestações em meio eletrônico, e viabiliza o encaminhamento à outras Ouvidorias, acompanhamento de demandas, cumprimento de prazos e consulta às respostas recebidas, entre outras ações.

As manifestações recebidas por mensagem eletrônica (e-mail), ou presencialmente, ou por telefone, ou ainda, por meio de carta, são registradas no sistema Fala.BR, para fins de acompanhamento: o servidor da Ouvidoria cadastra a manifestação no sistema e informa ao manifestante um “número de procedimento” que funciona como um protocolo para acompanhamento da manifestação

As manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Anvisa podem ser classificadas conforme a seguinte tipologia:

SUGESTÃO	proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência
ELOGIO	demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
SOLICITAÇÃO	requerimento de adoção de providência por parte da Administração
RECLAMAÇÃO	demonstração de insatisfação relativa a algum serviço
DENÚNCIA	comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo
SIMPLIFIQUE	solicitação de simplificação de serviço que se apresenta desnecessariamente burocrático
COMUNICAÇÃO	Inovação normativa e trazida pelo sistema Fala.BR para demandas em que o usuário opta pelo anonimato.

Destaca-se que a atuação da Ouvidoria da Agência não abrange os pedidos de informação e de acesso à informação, pautados na Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, que são tratados pela Central de Atendimento da Anvisa, que além do Sistema Fala.BR, utiliza outros canais: central telefônica pelo número 0800 642 9782, o Formulário Fale Conosco e *webchat* disponível no Portal. Conforme o Regimento Interno da Anvisa, esses canais de atendimento são gerenciados pela Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação (CGTAI), da Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP), subordinada ao Diretor-Presidente da Anvisa.

DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A seguir detalharemos as manifestações da sociedade recebidas pela Ouvidoria da Anvisa.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022 a Ouvidoria da Anvisa recebeu **14.160** demandas, o que representa uma redução de 20% no volume de demandas recebidas em comparação com o ano de 2021, quando foram registradas 17.725 manifestações.

DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

O canal de acesso mais utilizado pelo cidadão para cadastrar suas manifestações no ano de 2022 foi a Internet, através do sistema Fala.BR, embora ainda sejam enviadas manifestações por outros canais, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Canal de Entrada	Contagem	% do total
Internet	9499	90%
E-mail	541	5,1%
Outros	440	4,2%
Presencial	55	0,5%
Carta	10	0,09%
Telefone	8	0,08%
WhatsApp	1	0,01%

DEMANDAS POR NATUREZA

A Lei n.º 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

O Decreto n.º 9.492/2018, por sua vez, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação. Além disso, o Decreto n.º 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

O pedido de acesso à informação é um mecanismo previsto na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Nele, busca-se acesso a uma informação produzida ou custodiada pela Administração Pública. No âmbito da Anvisa, o pedido de acesso à informação não recebe tratamento pela Ouvidoria, sendo direcionado à Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação, área regimentalmente competente para atuar nos pedidos de acesso à informação (RDC n.º 585/2021, Art. 93, I).

A comunicação de irregularidade, descrita no Art. 23, § 2º, do Decreto n.º 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei n.º 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e

documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou unidade competente para sua apuração.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA

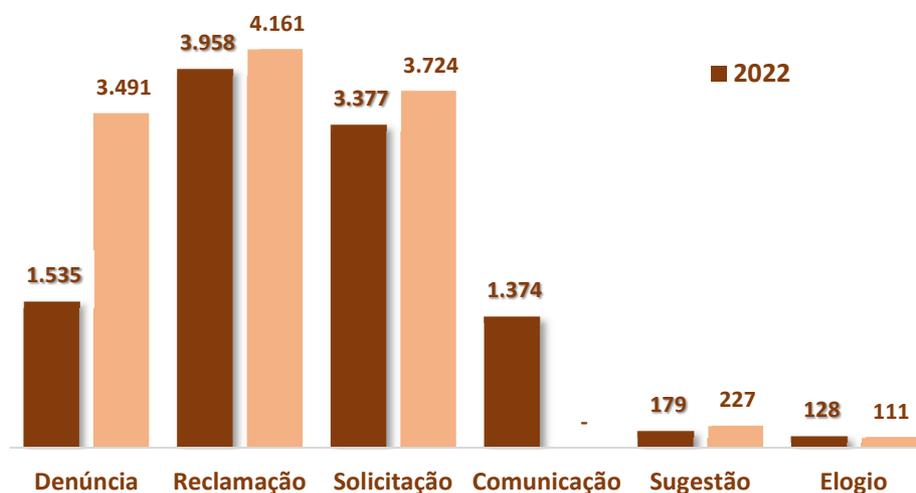
A tabela a seguir detalha o volume de manifestações recebidas em 2022, sua representatividade percentual do quantitativo total de demandas recebidas e a variação percentual em comparação com o ano de 2021.

	2022	2021	Var
Total	14.160	17.725	-20,1%
Denúncia	1.535 (10,8%)	3.491 (19,7%)	-56,0%
Reclamação	3.958 (28,0%)	4.161 (23,5%)	-4,9%
Solicitação	3.377 (23,8%)	3.724 (21,0%)	-9,3%
**Comunicação	1.374 (9,7%)	0 (0,0%)	100,0%
Sugestão	179 (1,3%)	227 (1,3%)	-21,1%
Elogio	128 (0,9%)	111 (0,6%)	15,3%
Simplifique	3 (0,0%)	7 (0,0%)	-57,1%
Não Escopo da Vigilância Sanitária	3.606 (25,5%)	5.331 (30,1%)	-32,4%

* Fonte: Sistema Fala.BR

** Inovação normativa e trazida pelo sistema Fala.BR que difere das Denúncias pela impossibilidade de identificação dos usuários.

O gráfico abaixo apresenta um comparativo do volume de demandas recebidas nos anos de 2021 e 2022 conforme a natureza das manifestações.



DENÚNCIAS

A denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As 1.553 denúncias recebidas no ano de 2022 representam uma redução de 56% em comparação com as 3.491 recebidas em 2021.

O gráfico abaixo destaca os 10 assuntos mais denunciados em 2022.



* Fonte: Sistema Fala.BR

RECLAMAÇÕES

A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Em 2022 foram recebidas pela ouvidoria 3.958 reclamações – 203 a menos do que em 2021 – o que representa uma redução de menos de 5% do volume recebido em 2021.

O gráfico abaixo destaca os 10 assuntos mais reclamados em 2022.



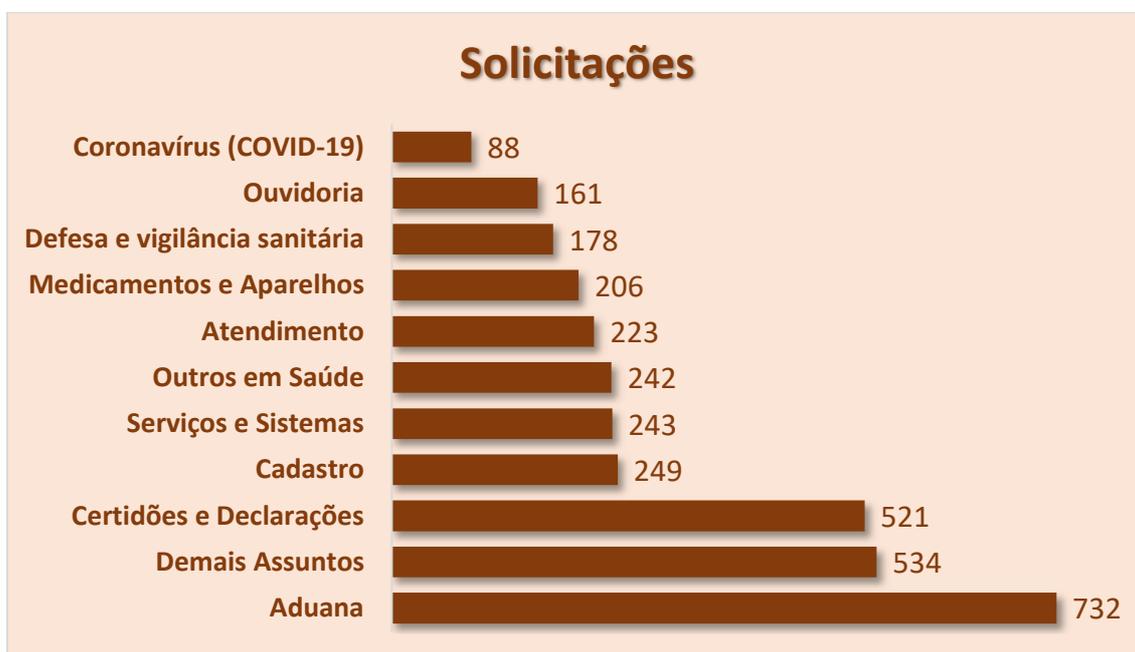
* Fonte: Sistema Fala.BR

SOLICITAÇÃO

É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

As 3.377 solicitações recebidas, que corresponderam a 24% das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Anvisa em 2022, representaram uma redução de 9,32% se comparado ao volume recebido em 2021.

O gráfico abaixo destaca os 10 assuntos mais solicitados em 2022.



* Fonte: Sistema Fala.BR

A sugestão é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

O Simplifique é a solicitação relativa à simplificação de serviços públicos.

Em 2022 foram recebidas 179 sugestões e 3 solicitações de simplificação perfazendo um total de 182 manifestações. Em 2021 foram recebidas 227 sugestões e 7 solicitações de simplificação (234 manifestações).

O tema que originou maior volumes de sugestões foi “Coronavírus (COVID-19)”, com 36 manifestações, seguido pelo assunto “Medicamentos e Aparelhos” com 31 solicitações.

ELOGIOS

O elogio é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

O elogio pode ser direcionado ao servidor, a uma unidade organizacional da Anvisa ou à própria agência como um todo. Em todos os casos, a manifestação de elogio é encaminhada à unidade organizacional mencionada e, quando direcionado ao indivíduo, é dada ciência à sua chefia imediata.

Diferentemente do volume geral de manifestações, que teve uma redução de 17% em 2022, a quantidade de elogios feitos à Anvisa e seus servidores aumentou de 111 para 128 manifestações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Anvisa tem aprimorado seus processos de trabalho para atuar na melhoria dos serviços prestados à sociedade, contribuindo para a missão institucional da Agência de proteger e promover a saúde da população.

A Ouvidoria da Anvisa passou por Auditoria da Controladoria-Geral da União que teve como objetivo a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA, está atendendo ao seu papel institucional e social no serviço prestado ao usuário, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria. A avaliação da CGU foi positiva tendo sido emitidas duas recomendações: i) Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; ii) Adequar o sítio do órgão, em consonância com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 71.

A adequação ao sítio eletrônico do órgão foi prontamente atendida no ano de 2022 e a utilização do módulo de triagem configura como projeto prioritário da Ouvidoria da Anvisa para o ano de 2023, com o objetivo de oferecer maior segurança e celeridade na tramitação das demandas pela Agência.

A utilização da Plataforma Fala.BR como entrada única de demandas de Ouvidoria contribuiu para a otimização dos registros e propiciou facilidade aos usuários. das demandas.

Outro foco para o próximo ano é a implementação do conselho de usuários para: i) acompanhar e participar na avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos; ii) propor melhorias e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários/cidadãos; e iii) acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Destaca-se que a Ouvidoria da Anvisa recebeu em dezembro de 2022, o troféu de 1º Lugar na Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, categoria 4 (municípios com mais de 500 mil habitantes e ouvidorias estaduais, federais e do DF). Promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias da OGU/CGU, a maratona teve o objetivo de reforçar o poder transformador dos cidadãos por meio das ouvidorias, bem como mobilizar as ouvidorias públicas na interlocução entre o Estado e a sociedade. A maratona marcou os cinco anos do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, a Lei 13.460/2017.