

Ação irá ampliar a efetividade de interlocução entre a Agência e os usuários.

A partir de 1º de março, entrará em vigor a Portaria 109, que trata da resolução de conflitos entre a Anvisa e os usuários de seus serviços. A ação tem como objetivo ampliar a efetividade das interlocuções, com vistas a soluções satisfatórias para os envolvidos.

A portaria, que tem como base legal normas publicadas pela Controladoria Geral da União (CGU), dispõe sobre a metodologia e os mecanismos que norteiam a condução da resolução de conflitos no âmbito administrativo, em questões que envolvam reclamações ou recursos administrativos impostos pelos regulados/usuários. Trata-se, portanto, de um instrumento orientador da implementação da Resolução Pacífica de Conflitos na Anvisa, por meio da Ouvidoria.

Vale observar que, na resolução de conflitos, o diálogo é condição imprescindível para preservar as relações sociais, por viabilizar a escuta e legitimar o papel das ouvidorias como instâncias alternativas para a resolução de litígios de maneira extrajudicial, capazes de estreitar a relação entre sociedade e Estado.

Base legal

A Instrução Normativa CGU 5/2018 reitera o papel das unidades de ouvidoria de promover a participação social como método de governo. Ademais, essa norma determina como atribuição da ouvidoria "promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública" (art. 4º, inciso IV).

A IN CGU 7/2018 reconhece a ouvidoria como instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações de que trata a Lei 13.460/2017, bem como de outras formas de comunicação relacionadas a irregularidades ou ilegalidades relativas às políticas e aos serviços públicos do Poder Executivo Federal, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública (art. 1º, parágrafo único, inciso I).

A Portaria CGU 581/2021, em seu Artigo 47, dota as unidades do SisOuv da competência de disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou entidade pública que representam. Entre essas práticas está a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII, do art. 13 da Lei 13.460/2017, que prevê ainda a disponibilização de atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos.

Fonte: [Anvisa](#), em 02.03.2023.