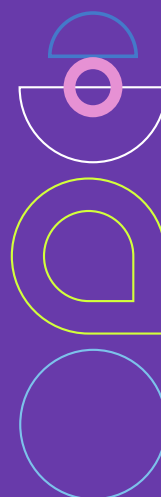


GUIA PRÁTICO
DE ORIENTAÇÃO
DO PROCESSO
DE REVISÃO E
ATUALIZAÇÃO DA

Carta de *Serviços*



Ouvidoria
ANVISA





Ouvidoria ANVISA

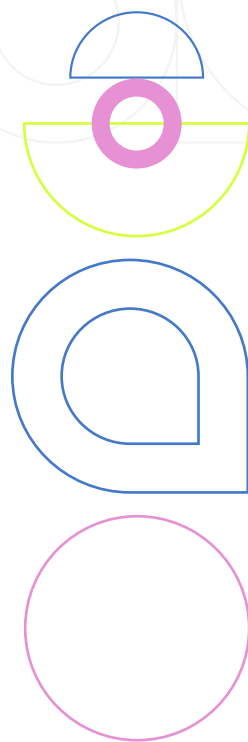
GUIA PRÁTICO
DE ORIENTAÇÃO
DO PROCESSO
DE REVISÃO E
ATUALIZAÇÃO DA

Carta de
Serviços



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:

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
Mario Monteiro Chaves
Paulo Augusto Lemos de Souza
Ricardo Andrade Nascimento
Sérgio Otavio Almeida dos Santos

Colaboradores

Secretária
Lidyanne Xavier Beresnitzky

Estagiários
Ana Clara de Souza Santos
Patrick Fidelis dos Santos
Rafael Ravalia Vieira

Consultores

Carla Cinthia Florencio Amorim
Cleonice Maria da Silva Leao Nunes
Igor Viana Coelho Henriques
Jandecleide Rodrigues Bezerra
Jacqueline de Souza Fonseca
Janaina Raquel da Silva Picciani
José Carlos Camapum Barroso
Lorena Nicoly Guedes Silva
Luan Felipe de Melo Rodrigues
Luiz Carlos Alimandro Júnior
Maria Geralda de Souza Paulista
Matheus Oleari Teixeira
Rafael Andrade Simon
Rayane de Macedo Pinheiro
Riam Renella Martinelli
Sara Rebeca Dias da Silva

FICHA TÉCNICA

Elaboração
André de Souza Oliveira Magela
Jacqueline de Souza Fonseca

Revisão
José Carlos Camapum Barroso

Projeto Gráfico e Editoração
Igor Viana Coelho Henriques

Apresentação

A Ouvidoria da Anvisa apresenta o **Guia Prático de Orientação do Processo de Revisão e Atualização da Carta de Serviços da Anvisa**, instrumento técnico de padronização de procedimentos e apoio às áreas técnicas responsáveis pela gestão dos serviços oferecidos.

O Guia estabelece diretrizes, responsabilidades e fluxos de trabalho necessários para manter a aderência às normas vigentes, fortalecer a transparência ativa e assegurar que as informações disponibilizadas aos cidadãos sejam precisas, acessíveis e tempestivas, reforçando o compromisso institucional da Anvisa com a transparência ativa, a clareza das informações e a melhoria contínua do atendimento aos usuários, assegurando a qualidade e atualidade das informações disponibilizadas ao público sobre os serviços ofertados.

Sua utilidade reside em servir como roteiro operacional, tanto para a Ouvidoria da Anvisa que configura como ator principal na coordenação das ações relativas à atualização da Carta de Serviços, como as áreas técnicas responsáveis, descrevendo etapas, prazos e instrumentos (como formulários e trâmites processuais) para coleta, análise, validação e publicação pela equipe da Ouvidoria no Portal Gov.br.

Além de padronizar procedimentos, estabelecer responsabilidades e fluxos de trabalho necessários à manutenção da aderência da Carta de Serviços às normas vigentes e às boas práticas de gestão pública, o Guia determina um mecanismo de acompanhamento contínuo da qualidade das informações, para garantir a revisão e a atualização periódica da Carta de Serviços pela Ouvidoria, manter a integridade, a completude e a disponibilização de informações atualizadas e precisas, fortalecendo os princípios de transparência e *accountability* institucional. Em síntese, é um instrumento de governança que integra boas práticas de gestão pública para garantir a melhoria contínua do atendimento aos usuários da Anvisa.

Sumário

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Sobre a Carta de Serviços
- 1.1.1. Histórico da Carta de Serviços
- 1.1.2. Estrutura Atual da Carta de Serviços
- 1.1.3. Benefícios da Carta de Serviços
- 1.1.4. Processo de Atualização e Revisão
- 1.1.5. Destaque na Administração Pública Federal
- 1.1.6. Compromisso com a Excelência

2. OBJETIVO

3. PROCEDIMENTOS

- 3.1. Revisão e atualização da Carta de Serviços
- 3.1.1. Coordenação e Planejamento
- 3.1.2. Levantamento de Necessidades e Coleta de Informações
- 3.1.3. Análise
- 3.1.4. Monitoramento e Avaliação Contínua
- 3.1.5. Validação
- 3.1.6. Simplifique!
- 3.1.7. Ferramentas de Avaliação

4. RESULTADO/DISCUSSÃO/ DESENVOLVIMENTO

- 4.1. Preenchimento do Formulário *Forms*
- 4.2. Do recebimento das atualizações dos Serviços
- 4.2.1. Da Atualização

4.2.2. Da Exclusão	
4.2.3. Da Inclusão	
4.2.4. Da informação da falta de necessidade de atualização de serviço(s)	
4.2.5. Da Publicação (Consolidação e Publicação das atualizações)	
4.3. Da revisão da Carta de Serviços da Anvisa	
4.3.1. Principais objetivos	
4.4. Dos Impactos Esperados	

5. SOBRE O PAINEL DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DIGITAIS

5.1. Média da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços	
5.2. Avaliação da utilidade da informação disponível na página de serviços	

6. CONCLUSÃO

REFERÊNCIAS

Introdução



A Carta de Serviços ao Usuário da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) é um instrumento fundamental para garantir a transparência e a acessibilidade aos serviços prestados pela Agência. Instituída em conformidade com o Decreto nº 9.094/2017, a Carta de Serviços deve apresentar a relação dos produtos da Agência com a descrição clara de todos os serviços públicos prestados, especificação das etapas, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços, prazos, custos e canais de atendimento. Essas informações devem ser disponibilizadas de forma compreensiva e acessível, observando linguagem cidadã e padrões de acessibilidade digital.

Ao longo dos anos, a Anvisa tem evoluído no aprimoramento de sua Carta de Serviços, buscando alinhar as informações às expectativas dos usuários e às melhores práticas de gestão pública. Atualizar a Carta de Serviços não é apenas uma obrigação normativa, mas um compromisso institucional com a melhoria contínua da qualidade do atendimento e com a promoção da cidadania ativa. O processo de atualização é realizado de forma colaborativa, envolvendo todas as unidades organizacionais da Anvisa, gestores de serviços, técnicos especializados e, sempre que possível, a participação social.

Este Guia tem como objetivo fornecer orientações claras e práticas para a atualização da Carta de Serviços da Anvisa, oferecendo subsídios para que todos os autores comprometidos com a gestão e revisão dos serviços possam conduzir o processo de forma eficiente e estruturada. O conteúdo foi elaborado com base em normativas vigentes, garantindo a aplicação das melhores práticas e a conformidade com os princípios da administração pública.

Dessa forma, este documento busca fortalecer a política de transparência e garantir que os cidadãos tenham pleno acesso às informações sobre os serviços prestados pela Anvisa, consolidando uma gestão pública mais ética, eficiente e comprometida com a prestação de serviços de qualidade.

1.1. Sobre a Carta de Serviços



1.1.1. Histórico da Carta de Serviços

A Carta de Serviços da Anvisa foi criada com o intuito de proporcionar clareza e transparência aos serviços oferecidos pela Agência, em conformidade com o Decreto nº 9.094/2017.

A Carta de Serviços representa instrumento fundamental de transparência e comunicação entre a agência reguladora e seus diversos públicos: cidadãos, profissionais de saúde e empresas reguladas. Este documento não é apenas um catálogo de serviços, mas um compromisso público com a qualidade e a eficiência no atendimento às necessidades da população.

Desde sua primeira publicação, a Carta tem passado por atualizações periódicas para refletir mudanças na legislação, inovações tecnológicas e melhorias nos processos internos da Anvisa. Ao longo dos anos, a Anvisa tem adotado boas práticas de gestão para garantir que a Carta de Serviços esteja em constante evolução, atendendo às demandas da sociedade e garantindo a eficiência dos serviços prestados.

1.1.2. Estrutura Atual da Carta de Serviços

A estrutura da Carta de Serviços da Anvisa segue um modelo padronizado que visa a facilitar o acesso às informações pelo cidadão. Os serviços são organizados em categorias específicas, tais como:

- **O que é?**

Apresenta uma descrição resumida do serviço.

- **Quem pode utilizar?**

Identifica o público apto a solicitar o serviço.

- **Quais etapas para a realização deste serviço?**

Detalha, passo a passo, como o serviço deve ser solicitado e acompanhado.

- **Outras informações**

Reúne dados complementares relevantes ao usuário.



Fonte: Site Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa

A Carta de Serviços funciona como um guia que permite ao usuário conhecer previamente os procedimentos, prazos, requisitos e canais de atendimento, possibilitando maior previsibilidade, transparência e segurança na relação entre o cidadão e a Anvisa. Dessa forma, contribui para um planejamento mais eficaz, reduz incertezas durante os processos e fortalece a confiança e a satisfação com os serviços públicos.

Destaca-se, ainda, a importância de uma Carta de Serviços bem estruturada no contexto da ampliação dos serviços digitais oferecidos pela Anvisa, especialmente diante da crescente digitalização dos processos e da limitação do atendimento presencial. Nesse cenário, torna-se essencial disponibilizar informações completas, claras e atualizadas, de modo a assegurar que os usuários compreendam e utilizem adequadamente os serviços disponibilizados.

Ademais, a Anvisa deverá manter as informações relativas aos seus serviços

permanentemente corretas, atualizadas e acessíveis na Carta de Serviços, garantindo sua disponibilização nos canais oficiais de comunicação e transparência, em conformidade com a legislação vigente.

Cada serviço é descrito de forma clara e objetiva, contemplando informações essenciais, como:

- **Prazos de atendimento;**
- **Custos envolvidos, quando aplicável;**
- **Procedimentos necessários;**
- **Canais de atendimento disponíveis.**
- **Finalidade do Documento**

Este documento apresenta, de forma detalhada, o trabalho desenvolvido na atualização da Carta de Serviços da Anvisa. Seu objetivo é demonstrar:

- **Resultados alcançados;**
- **Melhorias observadas após a atualização;**
- **Impactos positivos na qualidade das informações oferecidas ao cidadão;**
- **Aprimoramento da eficiência dos processos internos;**
- **Fortalecimento da transparência institucional.**

Dessa forma, a Carta de Serviços consolida-se como um importante instrumento de orientação, gestão e transparência para a sociedade.

1.1.3. Benefícios da Carta de Serviços

A Carta de Serviços da Anvisa foi elaborada para promover a transparência ativa da administração pública, um dos pilares fundamentais da governança democrática. Sua implementação gera benefícios para diferentes públicos:

- **Cidadãos, ao facilitar o acesso às informações e aos serviços;**

- **Servidores, ao padronizar e esclarecer processos;**
- **Órgãos públicos, ao fortalecer a gestão e a comunicação institucional.**

Ao apresentar de forma clara e detalhada os serviços oferecidos, a Anvisa cumpre seu papel institucional de garantir o acesso à informação pública e de orientar os usuários sobre como utilizar esses serviços. Por meio desse documento estratégico, os usuários podem conhecer:

- **Serviços disponibilizados pela Anvisa;**
- **Requisitos e procedimentos para acesso;**
- **Prazos de atendimento;**
- **Canais de comunicação disponíveis;**
- **Direitos e deveres dos usuários.**

A Carta de Serviços, portanto, funciona como um instrumento de orientação e cidadania, contribuindo para uma relação mais transparente, eficiente e confiável entre a Anvisa e a sociedade.

1.1.4. Processo de Atualização e Revisão

A constante evolução do cenário sanitário, as inovações tecnológicas e as mudanças nas regulamentações exigem que a Carta de Serviços seja um documento vivo, em permanente atualização. O processo de revisão, coordenado pela Ouvidoria da Anvisa, envolve análise criteriosa de todos os serviços descritos, com o objetivo de:

- **Verificar a exatidão e atualidade das informações disponibilizadas.**
- **Garantir a acessibilidade dos conteúdos para diferentes públicos.**
- **Alinhar os serviços às novas demandas da sociedade.**
- **Incorporar melhorias identificadas a partir do feedback dos usuários.**
- **Assegurar conformidade com a legislação e normas vigentes.**

A atualização periódica não é apenas uma formalidade administrativa, mas ação estratégica que reflete o compromisso da Anvisa com a melhoria contínua de seus processos e com a satisfação de seus usuários.

1.1.5. Destaque na Administração Pública Federal

A Anvisa se destaca no cenário da Administração Pública Federal, como a instituição com o maior número de serviços cadastrados (380), evidenciando a amplitude e a complexidade de sua atuação na proteção da saúde da população. Esta posição de liderança reflete tanto a diversidade de suas atribuições regulatórias quanto seu compromisso com a transparência.

A integração da Carta de Serviços ao Portal Gov.br representa o compromisso com a transparência, permitindo:

- **Acesso centralizado às informações completas sobre cada serviço.**
- **Padronização na apresentação dos serviços, facilitando a compreensão.**
- **Geração de documentos personalizados com informações específicas.**
- **Monitoramento contínuo da qualidade e eficiência na prestação dos serviços.**

1.1.6. Compromisso com a Excelência

A publicação da versão atualizada da Carta de Serviços representa mais que obrigação legal – é reflexo do compromisso da Anvisa com a excelência na prestação de serviços públicos. Esse compromisso se materializa na busca contínua por:

- **Redução de prazos de atendimento.**
- **Aprimoramento dos canais de comunicação.**
- **Simplificação de processos e desburocratização.**
- **Humanização no tratamento aos usuários.**
- **Incorporação de tecnologias que facilitem o acesso aos serviços.**

Objetivo



O objetivo principal deste Guia orienta de forma clara e padronizada, o processo de revisão, atualização e consolidação da Carta de Serviços da Anvisa, coordenado pela Ouvidoria. Ele estabelece diretrizes, responsabilidades e fluxos de trabalho necessários para manter a aderência às normas vigentes, fortalecer a transparência ativa e assegurar que as informações disponibilizadas aos cidadãos sejam precisas, acessíveis e tempestivas.

A revisão contínua da Carta de Serviços pela Ouvidoria da Anvisa consiste em realizar rotineiramente reavaliação dos serviços descritos, a alteração, a exclusão ou inclusão de novos serviços conforme as necessidades identificadas pelas áreas responsáveis.

Sua utilidade reside em servir como roteiro operacional para a Ouvidoria, na normatização dos processos que envolvam a atualização da Carta de Serviços, como, também, para as áreas técnicas responsáveis, descrevendo etapas, prazos e instrumentos (como formulários e trâmites processuais) para coleta, análise, validação e publicação pela equipe da Ouvidoria no Portal Gov.br.

Além de padronizar procedimentos e reduzir retrabalho, o Guia determina um mecanismo de acompanhamento contínuo da qualidade das informações, a fim de se implementar o controle para garantir a revisão e a atualização periódica da Carta de Serviços pela Ouvidoria da Anvisa com propósito de manter a integridade, a completude e a disponibilidade das informações veiculadas por meio desse instrumento.

A atualização periódica da Carta busca não apenas a conformidade legal, mas também a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade, garantindo comunicação clara e eficiente entre a Anvisa e a sociedade.

Procedimentos



3.1. Revisão e atualização a Carta de Serviços

3.1.1. Coordenação e Planejamento

A Ouvidoria da Anvisa é responsável por coordenar o processo de revisão e atualização da Carta de Serviços, centralizando a coleta de informações e garantindo que todas as áreas responsáveis pela prestação de serviços sigam os procedimentos estabelecidos, atuando como facilitadora junto às áreas técnicas responsáveis, e assegurando a conformidade de atualização de cada serviço com os normativos internos e legislações vigentes.

3.1.2. Levantamento de Necessidades e Coleta de Informações

O levantamento de necessidades e a coleta de informações correspondem à etapa inicial do processo de atualização da Carta de Serviços. Nessa fase, é fundamental identificar a necessidade de atualização do documento e reunir as informações necessárias para garantir que os serviços estejam corretamente representados.

Os pontos focais de cada área devem ser formalmente informados sobre a necessidade de atualização da Carta de Serviços. Cabe a esses responsáveis compreender claramente seu papel no processo e assumir a responsabilidade pela revisão e atualização dos serviços sob sua gestão.

Essa etapa envolve:

- **Identificação da necessidade de atualização dos serviços;**

- **Sensibilização e orientação dos pontos focais quanto às suas atribuições;**
- **Coleta de informações atualizadas sobre os serviços prestados por cada área.**

O correto levantamento de necessidades e a coleta adequada de informações são fundamentais para assegurar a consistência, a precisão e a qualidade das etapas subsequentes de atualização da Carta de Serviços. Cada área deve indicar pontos focais responsáveis, que atuarão como referência para:

- **Revisar os serviços existentes;**
- **Propor ajustes, inclusões ou exclusões;**
- **Garantir a precisão e a atualidade das informações.**

3.1.3. Análise

A fase de análise é fundamental para garantir que a atualização da Carta de Serviços da Anvisa seja realizada com precisão e qualidade. Após a coleta de informações internas e externas, realiza-se uma revisão detalhada dos conteúdos apresentados, verificando a coerência, a clareza e a conformidade com as normas vigentes. Essa etapa é crucial para garantir que o documento reflita de forma fidedigna os serviços prestados e os compromissos com a excelência do atendimento estabelecido pela Anvisa.

A análise busca assegurar a precisão das informações, garantindo que os dados apresentados sejam exatos e atualizados. Isso inclui:

- **A verificação de descrições de serviços,**
- **Prazos de atendimento,**
- **Requisitos documentais e canais de acesso.**

Qualquer inconsistência ou informação desatualizada pode comprometer a confiança do usuário e a eficiência na prestação de serviços públicos. Para tanto, é fundamental que os setores responsáveis realizem uma revisão minuciosa dos dados apresentados,

corrigindo possíveis falhas e complementando as informações quando necessário.

A Carta de Serviços deve ser elaborada com linguagem simples e direta, evitando termos técnicos que possam dificultar a compreensão dos usuários, de acordo com o Decreto nº 9.094/2017 que estabelece que a comunicação no âmbito dos serviços públicos deve ser clara e acessível, permitindo que qualquer pessoa, independentemente de sua formação ou experiência prévia, consiga entender os conteúdos apresentados.

Além da precisão e clareza, a adequação às normas vigentes é um aspecto essencial da análise. É imprescindível que todas as informações estejam alinhadas com a legislação e normativos atuais, evitando contradições e garantindo a legalidade do conteúdo publicado. A equipe responsável pela atualização deve estar atenta às publicações oficiais e às mudanças legislativas que possam impactar os serviços prestados. Isso inclui o acompanhamento de novas resoluções, portarias e orientações normativas que possam alterar os procedimentos descritos na Carta de Serviços.

Para assegurar a eficácia da análise, é necessário que o processo envolva não apenas a Ouvidoria da Anvisa, mas também representantes das áreas técnicas responsáveis que lidam diretamente com os serviços prestados. Essa abordagem colaborativa permite identificar lacunas ou inconsistências que poderiam passar despercebidas em uma análise unilateral.

Além disso, a realização de reuniões periódicas com os pontos focais das unidades técnicas contribui para uma análise mais abrangente e integrada. Após a coleta das informações, as áreas responsáveis devem realizar as modificações necessárias nas descrições dos serviços conforme instruções da Ouvidoria.

Essa etapa tem como objetivo garantir que o documento represente de forma fiel os serviços efetivamente prestados pela Anvisa, bem como os compromissos assumidos com a excelência no atendimento ao cidadão. Durante a fase de análise, devem ser observados os seguintes pontos:

- **Atualização de serviços: verificar se as descrições, prazos, requisitos e canais de atendimento estão corretos e atualizados;**
- **Exclusão de serviços: identificar e remover serviços que não são mais ofertados ou que tenham sido incorporados a outros processos;**

- **Inclusão de novos serviços: incorporar serviços recentemente implementados, assegurando informações completas e claras;**
- **Validação e publicação: confirmar a consistência final das informações e autorizar a publicação do documento atualizado.**
- **A análise criteriosa assegura a precisão das informações, a transparência institucional e a confiabilidade da Carta de Serviços como instrumento de orientação ao cidadão.**

3.1.4. Monitoramento e Avaliação Contínua

A revisão da Carta de Serviços inclui a implementação de processo contínuo de monitoramento e avaliação. Esse processo envolve o acompanhamento da satisfação dos usuários através do Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais, que coleta dados sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados. A análise desses dados visa a identificar áreas de melhoria e garantir que os serviços atendam às expectativas dos usuários.

3.1.5. Validação

Concluída a etapa de análise, a versão preliminar da Carta de Serviços é submetida a validação pela área técnica responsável. Essa validação assegura que as atualizações estejam em conformidade com as diretrizes estratégicas da Agência e que as melhorias propostas reflitam as demandas da sociedade. Somente após essa etapa, a Carta de Serviços será publicada, pela Ouvidoria da Anvisa, garantindo a transparência e a qualidade na prestação dos serviços públicos.

Após a validação das alterações, a Ouvidoria comunicará as áreas técnicas responsáveis por e-mail, informando que as atualizações já estão disponíveis no portal de Serviços Gov.BR, para conhecimento.

3.1.6. Simplifique!

A Ouvidoria da Anvisa é responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações do tipo “Simplifique”, por meio do Fala.BR, que consistem em solicitações da sociedade para reduzir burocracias excessivas, facilitar procedimentos ou aperfeiçoar a prestação de serviços públicos oferecidos pela Agência.

Esse tipo de manifestação está prevista na Lei nº 13.460/2017, que estabelece os direitos dos usuários dos serviços públicos, e se alinha ao princípio da eficiência administrativa, previsto no artigo 37 da Constituição Federal. O objetivo é promover a melhoria contínua da administração pública, a partir da escuta ativa do cidadão.

No âmbito da Anvisa, ao receber uma manifestação do tipo “Simplifique”, a Ouvidoria realiza a triagem, e encaminha a demanda à área técnica competente, acompanhando a análise e resposta. Quando pertinente, também recomenda ajustes e simplificações de fluxos, normas ou sistemas, atuando como um canal estratégico de inovação e melhoria da gestão.

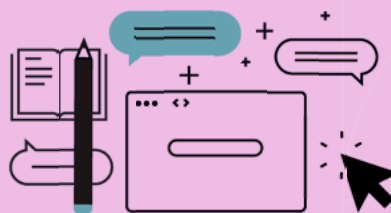
Além disso, a Ouvidoria utiliza as manifestações recebidas como insumos para diagnósticos internos, relatórios de desempenho e propostas de aperfeiçoamento institucional, contribuindo para uma Anvisa mais acessível, transparente e centrada no cidadão.

3.1.7. Ferramentas de Avaliação

A Ouvidoria da Anvisa utiliza ferramentas como o Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais para medir a qualidade da prestação dos serviços. A avaliação dos serviços é realizada com base em indicadores de eficiência, clareza das informações e facilidade de acesso, refletindo a percepção dos usuários quanto à experiência geral com os serviços.

A coordenação do desenvolvimento dessas ações é centralizada pela Ouvidoria. O uso de ferramentas digitais como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o Portal Gov.br, bem como o processo de monitoramento contínuo garantem que a Carta de Serviços seja sempre atualizada e acessível, promovendo uma gestão pública mais transparente e eficiente.

Resultado



DISCUSSÃO/ DESENVOLVIMENTO

A revisão e atualização da Carta de Serviços devem seguir um conjunto de etapas e procedimentos claros e definidos, etapas fundamentais para garantir que todos os serviços descritos estejam corretos e atualizados, conforme normativos a seguir:

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Sobre a Carta de Serviços o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, reza que:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas

suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE ABRIL DE 2024
- DOU - Imprensa Nacional

Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Art. 5º São objetivos do SisOuv:

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

.....

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

.....

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

.....

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único “gov.br” e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único “gov.br”;

IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º Apesar de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único “gov.br”, as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários.

Cada área responsável pela prestação de serviços deve realizar rotineiramente uma conferência detalhada dos serviços de sua competência descritos na Carta de Serviços, garantindo que todas as informações estejam em conformidade com a legislação vigente. Durante este processo, cada área deve preencher o formulário forms, a fim de prestar informações mais detalhadas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), registrando suas necessidades de ajustes, alteração, exclusão ou inclusão de novos serviços.

4.1. Preenchimento do Formulário Forms

O formulário forms é ferramenta digital utilizada para criar e aplicar formulários eletrônicos, facilitando a coleta estruturada de informações entre as áreas internas da Anvisa.

O preenchimento desse formulário garante que as modificações e atualizações estejam em conformidade com os normativos vigentes e reforcem os princípios de transparência, eficiência e acessibilidade. O formulário está disponível no link: <https://forms.office.com/r/UZ9Sku05N7>, e seu correto preenchimento é uma etapa essencial para assegurar que todas as alterações sejam registradas de forma clara e padronizada.



Acesse o formulário por meio do código QR.



2025

A Ouvidoria da Anvisa é responsável por coordenar as ações relativas à Carta de Serviços.

1. Vamos lá. O serviço que você deseja atualizar é do âmbito do(a): *

- ☐ Gadip
- ☐ Dire 1
- ☐ Dire 2
- ☐ Dire 3
- ☐ Dire 4
- ☐ Dire 5

2. O que você precisa neste atendimento? *

- ☐ Atualizar Serviço
- ☐ Incluir novo Serviço
- ☐ Excluir Serviço existente
- ☐ Informar que não há necessidade de atualização de serviço(s) no momento

Fonte: Print obtido do Formulário Forms "Atualização da Carta de Serviços Anvisa".

Informações solicitadas nesta seção do formulário:

- **Área técnica responsável/Diretoria responsável;**
- **Nome dos serviços que serão atualizados, incluídos ou excluídos;**
- **Tempo estimado de atendimento ao usuário;**
- **Número de etapas envolvidas;**
- **Legislação aplicada;**
- **Justificativas para exclusão (se for o caso);**

- Possibilidade de marcar uma reunião (Teams ou presencial) para discutir as alterações;
- Inclusão de e-mails institucionais de outros pontos focais envolvidos.

Observações finais:

- Há espaço para comentários adicionais e sugestões.
- A atualização é registrada nominalmente.
- O processo é parte de uma iniciativa para manter a transparência e a clareza dos serviços oferecidos pela Anvisa.



4.2. Do recebimento das atualizações dos Serviços

4.2.1. Da Atualização

A atualização de cada serviço pelas áreas, ocorre então via Formulário Forms e processo SEI, fomentando todas as alterações necessárias conforme instruções fornecidas previamente pela Ouvidoria.

Após validação das alterações, a Ouvidoria notifica as áreas técnicas responsáveis via e-mail, para ciência, informando que tais alterações encontram-se disponibilizadas no Portal de Serviços Gov.br.

3. Precisamos inicialmente que você nos informe o nome do(s) serviço(s) que deseja atualizar. *

Por favor inclua o nome exatamente como se encontra no Portal de Serviços do Governo (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-vigilancia-sanitaria>). Havendo mais de um serviço, pedimos que utilize 'ponto e vírgula'.

Insira sua resposta

4. Houve atualização dos seguintes tópicos do serviço? *

Caso a sua resposta para qualquer um dos itens seguintes seja "SIM", proceda com a complementação na questão 5.

	Sim	Não
1. Tempo Estimado para o solicitante obter o serviço	☐	☐
2. Quantidade de Etapas	☐	☐
3. Legislação	☐	☐

Fonte: Print obtido do Formulário Forms "Atualização da Carta de Serviços Anvisa".

4.2.2. Da Exclusão

Durante o processo de atualização da Carta de Serviços, aqueles serviços que forem sendo excluídos permanecem temporariamente com status "privado"; possibilitando, desta forma, posterior reativação, caso necessário.

2. O que você precisa neste atendimento? *

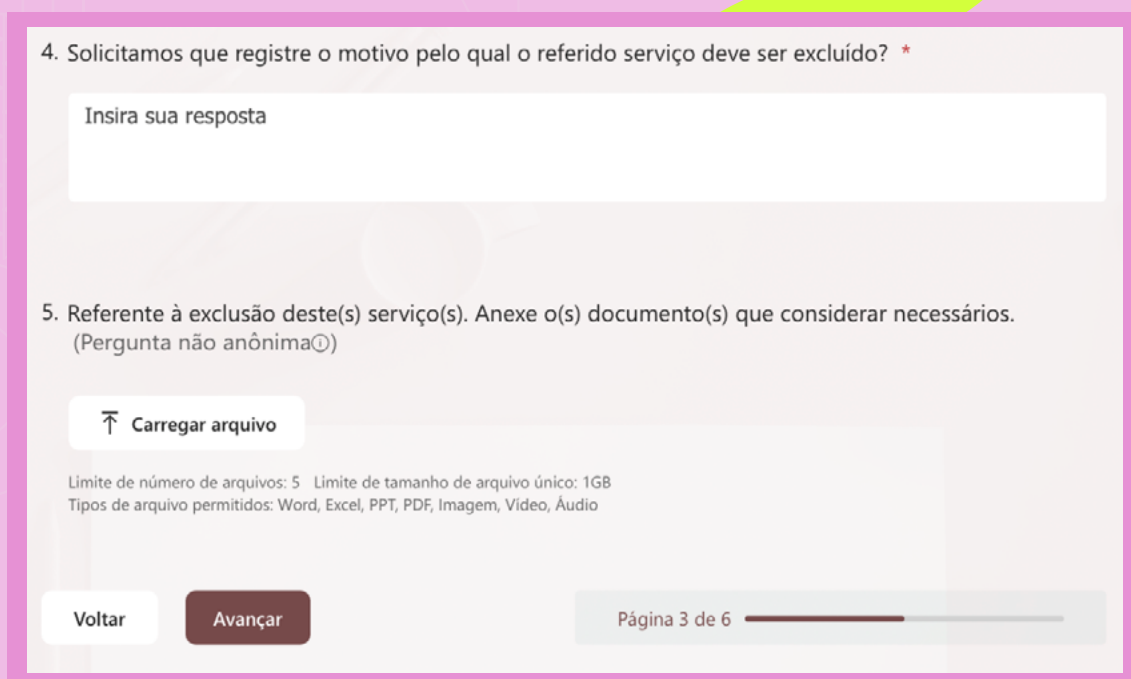
- ☐ Atualizar Serviço
- ☐ Incluir novo Serviço
- ☒ Excluir Serviço existente
- ☐ Informar que não há necessidade de atualização de serviço(s) no momento

3. Precisamos inicialmente que você nos informe o nome do(s) serviço(s) que deseja excluir. *

Por favor inclua o nome exatamente como se encontra no Portal de Serviços do Governo (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-vigilancia-sanitaria>). Havendo mais de um serviço, pedimos que utilize 'ponto e vírgula'.

Insira sua resposta

Fonte: Print obtido do Formulário Forms "Atualização da Carta de Serviços Anvisa".



4. Solicitamos que registre o motivo pelo qual o referido serviço deve ser excluído? *

Insira sua resposta

5. Referente à exclusão deste(s) serviço(s). Anexe o(s) documento(s) que considerar necessários.
(Pergunta não anônima🗨️)

📎 Carregar arquivo

Limite de número de arquivos: 5 Limite de tamanho de arquivo único: 1GB
Tipos de arquivo permitidos: Word, Excel, PPT, PDF, Imagem, Video, Áudio

Voltar Avançar

Página 3 de 6

Fonte: Print obtido do Formulário Forms "Atualização da Carta de Serviços Anvisa".

4.2.3. Da Inclusão

A inclusão de novos serviços ocorre de forma preliminar, com o preenchimento de acordo com o modelo estabelecido no documento "Descrição Padrão para os Serviços" (SEI 3397305), o que garante que os novos serviços sejam detalhados e compreendidos. Após a conclusão do processo de preenchimento do Formulário Forms, um novo serviço é então oficialmente inserido à Carta de Serviços da Anvisa, estando, assim, disponível para acesso do público interno e externo. Esta inserção representa o compromisso contínuo em expandir e aprimorar os recursos disponíveis para os usuários.

Fonte: Print obtido do Formulário Forms "Atualização da Carta de Serviços Anvisa".

2. O que você precisa neste atendimento? *

- ☐ Atualizar Serviço
- ☒ Incluir novo Serviço
- ☐ Excluir Serviço existente
- ☐ Informar que não há necessidade de atualização de serviço(s) no momento

3. Para inclusão de um novo serviço, estou ciente de que deverei acessar, primeiramente, o documento 3313121 (Descrição padrão para os serviços) presente no Processo Sei n. 25351.828029/2024-85, e somente após o preenchimento do referido documento é que darei continuidade ao presente formulário. *

<https://encurtador.com.br/yra6u>

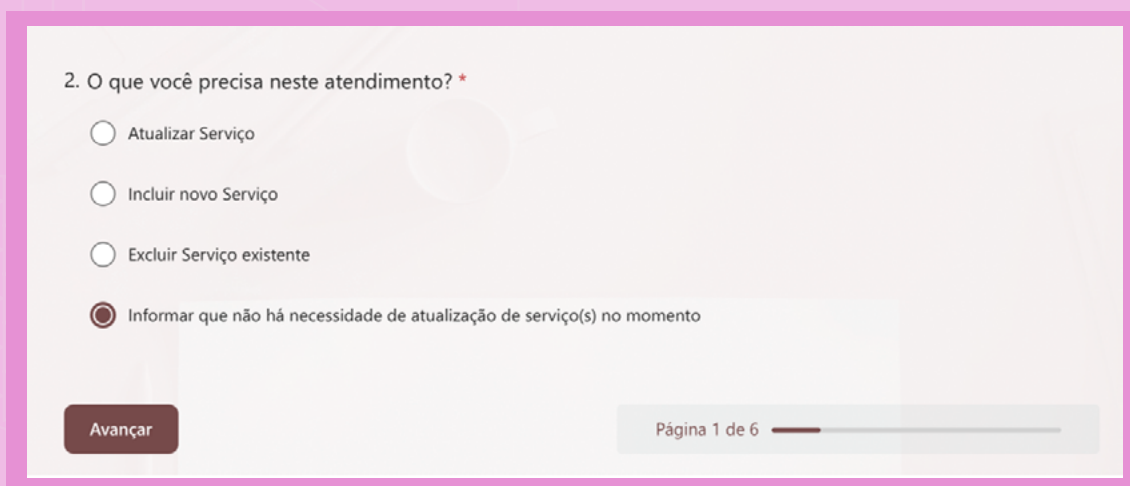
- ☐ Preenchi o documento de inclusão de novo serviço
- ☐ Não preenchi o documento de inclusão de novo serviço

Para inclusão de novo serviço:

- **É obrigatório preencher previamente o documento 3313121 – Descrição Padrão para os Serviços (localizado no processo SEI nº 25351.828029/2024-85).**
- **O nome do serviço deve ser exatamente igual ao exibido no Portal de Serviços do Governo.**
- **Possibilidade de anexar arquivos (limite de 5 arquivos com até 1GB cada).**

4.2.4. Da informação da falta de necessidade de atualização de serviço(s)

Em não havendo a necessidade de atualização de determinado serviço na Carta de Serviços, a área técnica responsável procede com a devida sinalização, mediante preenchimento de aba específica do formulário Forms, conforme destacado a seguir:



Fonte: Print obtido do Formulário Forms “Atualização da Carta de Serviços Anvisa”.

4.2.5. Da Publicação (Consolidação e Publicação das atualizações)

Após coleta das informações e validação das atualizações, as mesmas são consolidadas, atualizadas e publicadas no Portal Gov.br. Essa etapa garante que a versão mais recente da Carta de Serviços seja disponibilizada ao público, garantindo maior acessibilidade e o acesso a informações claras.

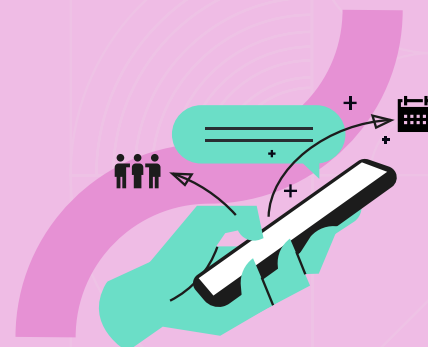
4.3. Da revisão da Carta de Serviços da Anvisa

4.3.1. Principais objetivos

- **Acessibilidade:** Garantir que cidadãos e empresas possam acessar serviços e informações de forma rápida e clara.
- **Eficiência:** Reduzir os tempos de espera e melhorar o processo de solicitação e aprovação de serviços, principalmente aqueles relacionados a registros de produtos e autorizações sanitárias.

- **Transparência:** Aperfeiçoar a comunicação entre a Anvisa e seus públicos, fornecendo informações claras sobre o andamento dos processos;
- **Inovação Tecnológica:** Integrar soluções digitais que facilitam o acesso e a interação com os serviços da Agência.

4.4. Dos Impactos Esperados



A implementação da Carta de Serviços revisada trará diversos benefícios:

- **Para os usuários:** O acesso mais rápido e simples aos serviços, com maior clareza nas informações sobre os processos e prazos.
- **Para o setor regulado:** Melhora na comunicação entre a Anvisa e as empresas, facilitando a obtenção dos documentos e acesso à informação.
- **Para a Anvisa:** Aumento da eficiência operacional, com processos mais ágeis.

A atualização da Carta de Serviços está alinhada aos seguintes resultados:

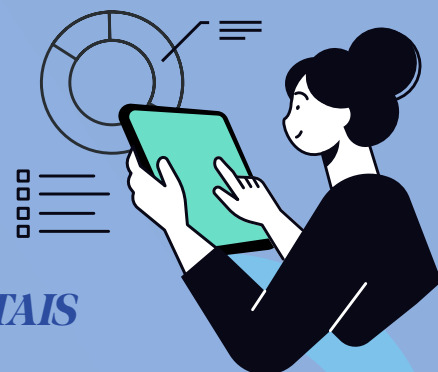
Maior satisfação dos usuários: medida por meio de pesquisas de satisfação e monitoramento contínuo.

Maior transparência e confiabilidade: Aumento no número de acessos aos portais e no uso de ferramentas digitais da Anvisa.

Redução de reclamações e processos pendentes: Indicadores de tempo de resposta e resolução de solicitações.

Sobre o painel

DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DIGITAIS



O Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais¹ apresenta as principais estatísticas dos serviços públicos federais disponíveis no Portal Gov.br. A ferramenta traz dados como a evolução da transformação digital na oferta de serviços, a avaliação da satisfação dos usuários, a quantidade de acessos às páginas de serviço e o feedback sobre a utilidade das informações apresentadas.



Fonte: Painel de Monitoramento dos Serviços Federais

1- <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>

A avaliação dos serviços contidos na Carta de Serviços da Anvisa 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. O Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais 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 (com classificação de até 5 estrelas).

5.1. Média da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços

A média da avaliação da satisfação dos usuários dos serviços da Anvisa, disponível no Portal de Monitoramento dos Serviços Federais, 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:

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

A nota pode variar de 1 a 5 (ou outro critério adotado pelo sistema), sendo parâmetro essencial para aprimorar a prestação de serviços públicos, tornando-os mais acessíveis e eficazes para a sociedade.





Fonte: Painel de Monitoramento dos Serviços Federais

5.2. Avaliação da utilidade da informação disponível na página de serviços

A avaliação da utilidade das informações nas páginas dos serviços da Anvisa é parte de um 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.



Fonte: Como os usuários entendem as informações das páginas

Conclusão

A revisão e a atualização contínua da Carta de Serviços da Anvisa representam a materialização do compromisso institucional da Agência com a transparência, a melhoria contínua e o fortalecimento da relação entre o Estado e o cidadão, além do cumprimento de uma obrigação normativa.

Este Guia Prático consolida um modelo de governança orientado à gestão eficiente, ao controle da qualidade da informação e à consolidação de uma cultura organizacional pautada na prestação de contas, na escuta ativa centrada do usuário.

O processo descrito neste documento — conduzido de forma articulada pela Ouvidoria da Anvisa, em parceria com as áreas técnicas — garante que cada atualização da Carta de Serviços reflita, de modo fidedigno, a realidade operacional da Agência e as necessidades da sociedade. A padronização dos fluxos, a utilização de ferramentas digitais como o SEI e o Microsoft Forms, e o monitoramento constante dos indicadores de satisfação e utilidade das informações fortalecem a credibilidade institucional e promovem a gestão baseada em evidências.

A Carta de Serviços, quando atualizada e acessível, além de um instrumento normativo, é um canal de cidadania, que traduz o compromisso da Anvisa com a ética pública, a clareza comunicacional e a efetividade das políticas de vigilância sanitária. Sua manutenção periódica reforça a confiança social na Agência e contribui para uma Administração Pública mais responsiva e inovadora.

Ao integrar transparência, tecnologia e participação, este Guia orienta a atuação das áreas da Anvisa para que a Carta de Serviços permaneça viva, atualizada e conectada com o cotidiano dos cidadãos e setores regulados. Assim, a Ouvidoria reafirma seu papel estratégico como guardião da transparência ativa e como elo entre o usuário e a Instituição, assegurando que cada serviço público ofertado pela Anvisa traduza, de forma concreta, o direito do cidadão a um atendimento de qualidade, eficiente e acessível e reforçando a missão da Anvisa de proteger e promover a saúde da população brasileira com transparência, integridade e excelência.

Referências



BRASIL. DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).

BRASIL. DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460/2017. dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

BRASIL. DECRETO Nº 10.228, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2020. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

BRASIL PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE...ARÇO DE 2024 - DOU - Imprensa Nacional Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências

RESOLUÇÃO - RDC Nº 585, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2021 - Aprova e promulga o Regimento Interno da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa e dá outras providências.



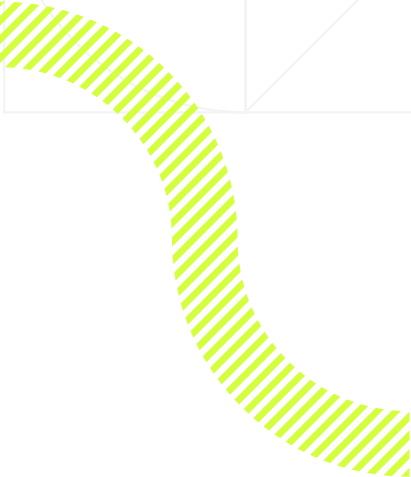
GUIA PRÁTICO
DE ORIENTAÇÃO
DO PROCESSO
DE REVISÃO E
ATUALIZAÇÃO DA

Carta de
Serviços

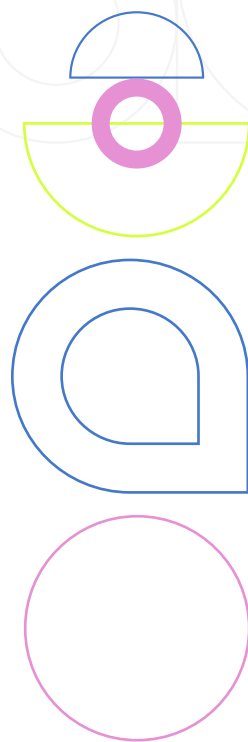


ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Ouvidoria ANVISA



Ouvidoria ANVISA

GUIA PRÁTICO
DE ORIENTAÇÃO
DO PROCESSO
DE REVISÃO E
ATUALIZAÇÃO DA

Carta de *Serviços*

