

## Ouvidoria já promoveu atualização de 88 serviços da Carta da Anvisa

*Serviços passaram a ser atualizados permanentemente com a utilização de novas ferramentas e o uso de plataformas digitais*

A Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa) promoveu, desde o mês de novembro de 2024, atualização de 88 dos serviços constantes da Carta de Serviços da Anvisa, um instrumento essencial para orientar os usuários sobre as entregas e compromissos da Agência. Ao mesmo tempo, foram acrescentados 23 serviços, ampliando o escopo de informações e fortalecendo a comunicação institucional com a sociedade. Oito serviços foram excluídos, após análises que identificaram redundâncias, alterações normativas ou perda de aplicabilidade.

Esse avanço na gestão da Carta, atualmente com 382 serviços, só está sendo possível graças ao empenho da OuvAnvisa, que ampliou e modernizou o sistema de consulta com as diferentes áreas da Agência. Os serviços oferecidos passaram a ser atualizados em tempo real, com a utilização de novas ferramentas de gestão e o uso de plataformas digitais, como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o Portal Gov.BR, além de monitoramento contínuo das informações. Essas ações passaram a garantir que a Carta permaneça sempre atualizada, acessível e em conformidade com os princípios de transparência, eficiência e melhoria contínua da gestão pública.

A Carta de Serviços foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tendo como objetivo informar sobre os serviços prestados pelas instituições, as formas de acesso a tais serviços, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. O Decreto, em seu Capítulo II, estabelece como um dos objetivos da Ouvidoria a implementação, o acompanhamento e a atualização da Carta, em coordenação com as demais unidades institucionais, além do zelo pela adequação e pela qualidade das informações nela disponibilizadas.

**Nova Gestão** – A ouvidora Samara Furtado, em articulações com a Coordenação de Projetos e Governança de Tecnologia da Informação (CGOTI) conseguiu viabilizar a retomada da atividade para o âmbito da Ouvidoria. Reuniões foram realizadas para essa transição e, a partir do mês de novembro do ano passado, o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta voltaram a ser conduzidos pela Ouvidoria, de forma interativa com as demais áreas da Agência.



**Além do resgate dessa atividade legalmente atribuída à Ouvidoria, a atual gestão está ampliando o acesso aos serviços ofertados à sociedade para que ela seja atendida com qualidade, segurança e precisão. Ao mesmo tempo, a Anvisa é fortalecida na sua capacidade de prestar serviços.**

A ouvidora Samara Furtado esclarece que, “além do resgate dessa atividade legalmente atribuída à Ouvidoria, a atual gestão está ampliando o acesso aos serviços ofertados à sociedade para que ela seja atendida com qualidade, segurança e precisão. Ao mesmo tempo, a Anvisa é fortalecida na sua capacidade de prestar serviços”. Samara lembrou que foi criado formulário para atualizações, exclusões e inclusões em tempo real, bem como um e-mail para tratar exclusivamente de assuntos relacionados à Carta de Serviços: [cartadeservicos@anvisa.gov.br](mailto:cartadeservicos@anvisa.gov.br).

Além da obrigatoriedade da publicação dos serviços disponibilizados pela Anvisa no portal “gov.br” por meio da Carta de Serviços, a Ouvidoria, em parceria com as demais unidades dos direitos da Casa, é responsável pela atualização das informações ali contidas, pela avaliação e adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços.

A lista completa dos serviços oferecidos pela Anvisa pode ser acessada pelo código QR abaixo:



**Acesse a carta de serviços em ambiente virtual, por meio do código QR.**



## Dezembro Vermelho divulga formas de combate ao vírus HIV

*Ouvidoria da Anvisa mobiliza-se e ajuda na divulgação de ações para conscientização da população sobre HIV, a Aids e outras ISTs*



O Ministério da Saúde esclarece que a campanha do Dezembro Vermelho tem o objetivo de chamar a atenção para as medidas de prevenção, assistência, proteção e promoção dos direitos das pessoas infectadas com o vírus HIV, a Aids e outras ISTs (Infecções Sexualmente Transmissíveis). A Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa), liderada pela ouvidora Samara Furtado, está mobilizada e ajudando na divulgação de ações voltadas para a conscientização da população sobre uma questão tão importante no âmbito da saúde pública.



A data comemorativa foi instituída no Brasil pela Lei nº 13.504/2017 como forma de gerar mobilização nacional, constituindo-se em um conjunto de atividades relacionadas ao enfrentamento ao HIV/Aids e às demais ISTs, em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), de modo integrado em toda a administração pública, entidades da sociedade civil organizada e organismos internacionais.

No Brasil, 92% das pessoas em tratamento já atingiram o estágio de indetectabilidade, ou seja, estado em que a pessoa não transmite o vírus e consegue manter a qualidade de vida sem manifestar os sintomas da Aids.

Essa conquista se deve ao fortalecimento das ações do Ministério da Saúde para ampliar a oferta do melhor tratamento disponível para o HIV, com a incorporação de medicamentos de primeira linha para tratar os pacientes.

Além disso, o SUS coloca à disposição da população as estratégias e tecnologias mais avançadas para a prevenção da infecção pelo vírus, como a Profilaxia Pré-Exposição (PrEP) e a Profilaxia Pós Exposição (PEP); além de ampliar o acesso ao diagnóstico precoce e ações específicas para populações-chave para resposta ao HIV, como pessoas trans, gays, homens que fazem sexo com homens, trabalhadores do sexo, população privada de liberdade e usuários de álcool e outras substâncias.



**Conscientização** – O movimento Dezembro Vermelho objetiva, ainda, conscientizar a todos a respeito das Infecções Sexualmente Transmissíveis, doenças causadas por vírus, bactérias ou outros microrganismos patogênicos, transmitidas, principalmente, por meio do contato sexual (oral, vaginal, anal) sem o uso de preservativo masculino ou feminino, com uma pessoa que esteja infectada.

A transmissão de uma IST pode ocorrer, também, verticalmente, da mãe para a criança durante a gestação, o parto ou a amamentação, quando medidas de prevenção não são realizadas. De maneira menos comum, também podem ser transmitidas por meio não sexual, pelo contato de mucosas ou pele não íntegra com secreções corporais contaminadas.

O tratamento das pessoas com IST melhora a qualidade de vida e interrompe a cadeia de transmissão dessas infecções. O atendimento, o diagnóstico e o tratamento são gratuitos nos serviços de saúde do SUS.

(Informações da Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde)

## Anvisa participa do Seminário Defensoria na Luta Antirracista

*Evento, organizado pela Defensoria Pública do DF, teve o objetivo de debater temas que contribuem para a luta contra o racismo*



A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), representada pela ouvidora Samara Furtado, participou do 4º edição do seminário “Defensoria na Luta Antirracista”, promovido pela Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF), com o objetivo de debater temas que contribuem para a luta contra o racismo. O evento foi realizado nos auditórios da Câmara Legislativa do DF (CLDF) e do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), entre os dias 13 e 14 de novembro.

Samara considerou importantes os debates que abordaram diversidade e antirracismo, no universo da gestão e da integridade. Foram abordados temas como a lei de racismo e o preconceito racial; letramento racial e interculturalidade; a hermenêutica jurídica da branquitude e os caminhos para uma hermenêutica jurídica antirracista; o dever das Defensorias Públicas de combater o racismo institucional; e racismo e antirracismo.

A ouvidora da Anvisa considerou importante, também, a apresentação da segunda edição do Dicionário Antirracista da DPDF, material lançado pela Ouvidoria-Externa da instituição no seminário de 2023 e atualizado com novos termos no ano passado. O intuito do material de letramento racial é dar continuidade ao combate das desigualdades, opressões e discriminações decorrentes do racismo, alinhado com a missão institucional da DPDF.



A sessão de abertura do seminário foi presidida pela deputada distrital Doutora Jane (Republicanos), e contou com a participação do deputado distrital Max Maciel (PSOL). Samara destacou o aspecto cultural do evento com a apresentação do grupo de tambor de crioula “Flor de São Benedito”. Parabenizou “os organizadores pela grandiosidade do evento e por nos dar a oportunidade de trocar informações e experiências sobre um tema tão relevante para a sociedade brasileira”.

## Expediente

**OuvAnvisa**

**Uma publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa**

**Ouvidora:** Samara Furtado

**Comunicadora:** José Carlos Camapum Barroso, Maria Helenice de Castro Alves e Igor Viana C. Henriques

**Revisão:** André Magela