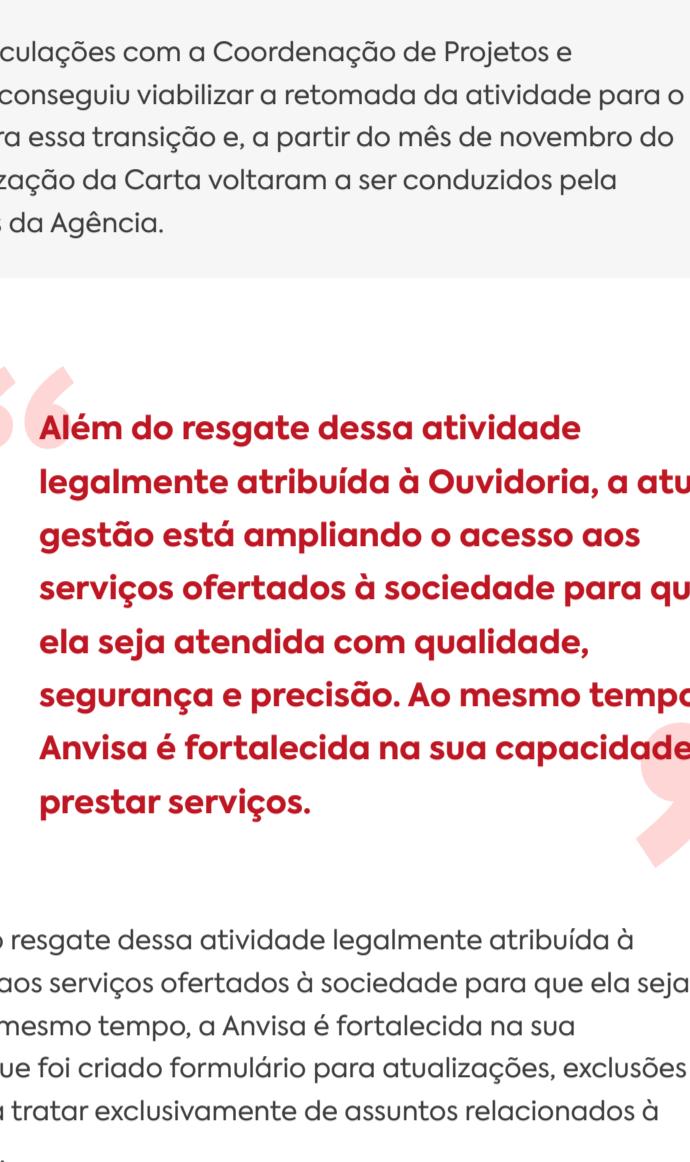




## Ouvidoria já promoveu atualização de 88 serviços da Carta da Anvisa

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

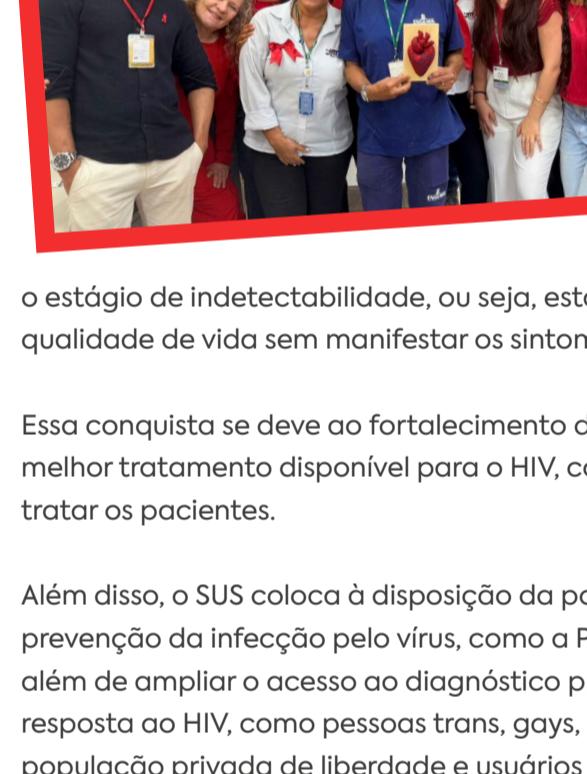
A Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa) promoveu, desde o mês de novembro de 2024, atualização de 88 dos serviços constantes da Carta de Serviços da Anvisa, um instrumento essencial para orientar os usuários sobre as entregas e compromissos da Agência. Ao mesmo tempo, foram acrescentados 23 serviços, ampliando 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, possível graças ao empenho da OuvAnvisa, que ampliou e sistema de consulta com as diferentes áreas da Agência. Os serviços 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 transparéncia, 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.

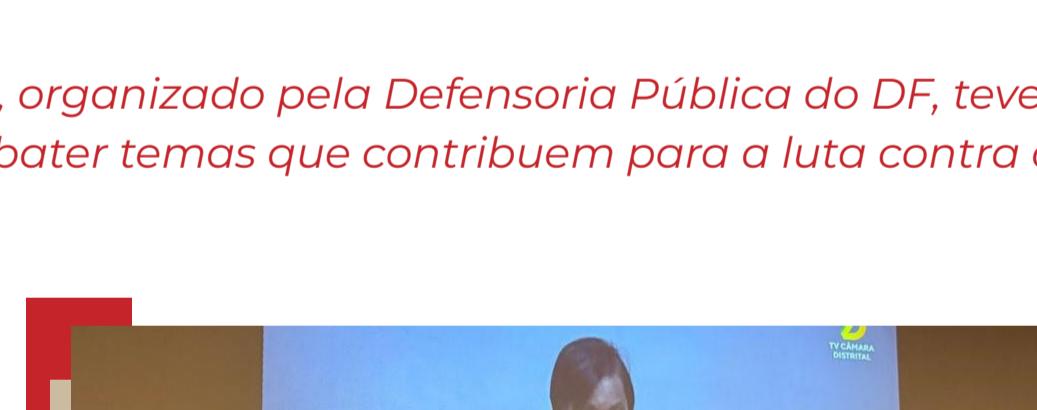
**Nova Gestão** – A ouvidora Samara Furtado, em articulações com a Coordenação de Projetos e Governança de Tecnologia da Informação (CGOTI) conseguiu viabilizar a retomada da atividade para o âmbito da Ouvidoria. Reuniões foram realizadas para essa transição e, a partir do mês de novembro do ano passado,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

  
A ouvidora Samara Furtado esclarece que, “além do resgate dessa atividade legalmente atribuída à Ouvidoria, a atual gestão está ampliando o acesso aos serviços oferecidos 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 do resgate dessa atividade legalmente atribuída à Ouvidoria, a atual gestão está ampliando o acesso aos serviços oferecidos 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.”

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 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:

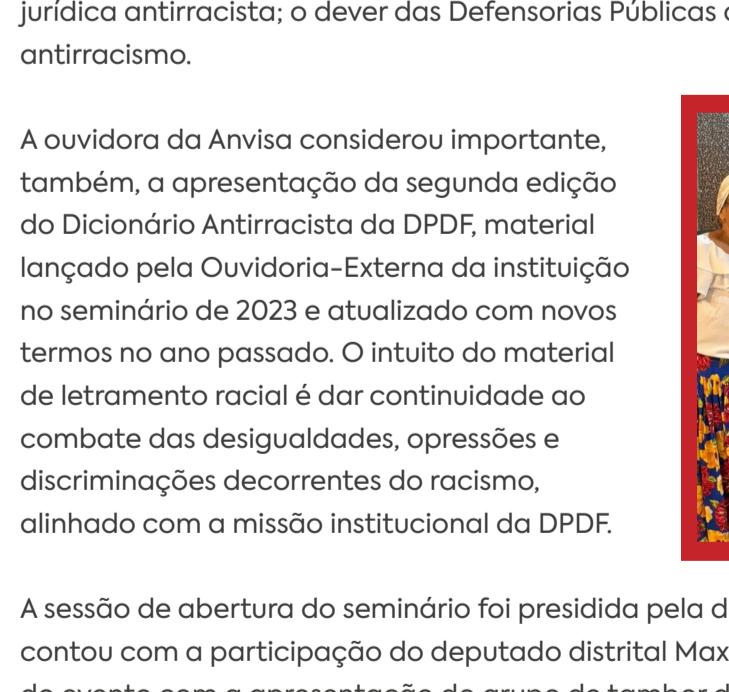


**Dezembro Vermelho divulga formas de combate ao vírus HIV**

*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, estão 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.

### Expediente

**OuvAnvisa**  
Uma publicação mensal da Ouvidoria da Anvisa

**Ouvidora:** Samara Furtado

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

**Revisão:** André Magela

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

GOVERNO FEDERAL  
BRASIL  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

