

## OuvAnvisa participa de evento sobre “Cuidado Farmacêutico”

*Samara Furtado, como palestrante, destacou a importância da Ouvidoria como instrumento no controle da produção, comercialização de produtos seguros e serviços de saúde de excelência*



A ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, participou como palestrante do Congresso Regional de Assistência Farmacêutica (Simfar) Sudeste, realizado nos dias 24 e 25 de julho pelo Instituto Nacional de Assistência Farmacêutica e Farmacoeconomia (INAF), em São Paulo (SP), com o tema central “Cuidado Farmacêutico: Inovar para Transformar”.

Samara participou discorrendo sobre “O Papel de Ouvidoria da Anvisa e a Assistência Farmacêutica”, em mesa presidida pelo professor Lindemberg Assunção, da Universidade Federal da Bahia (UFBA/INAF).

Iniciou sua fala ressaltando a relevância nacional e internacional da Anvisa para a segurança sanitária, sua atuação em pontos estratégicos e colaboração em nível global. Destacou, também, a abrangência da atuação da Anvisa na regulação e fiscalização de produtos e serviços de saúde, registro de medicamentos, farmacovigilância, tecnovigilância, especialmente como canal de denúncias e monitoramento das novas tecnologias no pós mercado.



Fotos: Carolina Portela/INAF

A Ouvidora ressaltou a importância do sistema de regulação no país, discorrendo sobre o histórico da regulação sanitária de medicamentos iniciado pela extinta Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde, passando pela Lei nº 9.782/997, que definiu o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e criação da Anvisa pelo Decreto nº 3.029/99 em substituição à SNVS, definindo a responsabilidade da Agência na regulação e fiscalização do movimento de medicamentos.

Segundo Samara, “a Anvisa tem um papel fundamental na política farmacêutica nacional, devendo buscar a segurança do acesso a medicamentos por parte de toda população, a disponibilidade de medicamentos com qualidade, segurança e eficiência terapêutica, o uso terapêuticamente racional e economicamente eficiente dos medicamentos, equipamentos, saneantes e demais produtos relacionados à saúde”.

**Política Intersetorial** – Como Ouvidora, esclareceu seu papel em promover uma política intersetorial e um amplo diálogo com todos os atores envolvidos, profissionais de saúde, indústria farmacêutica nacional e internacional, estabelecimentos farmacêuticos, instituições acadêmicas, organizações não-governamentais e associações de profissionais e de usuários, dentre outros.

Sobre o tema “Papel da Ouvidoria”, a palestrante mostrou a importância da Ouvidoria como canal e instrumento de proteção à saúde pública no Brasil, especialmente no controle da produção e comercialização de produtos e serviços que impactam diretamente a saúde da população. A Ouvidora apresentou exemplos de ações realizadas pela Ouvidoria, como a garantia de produtos seguros diante de casos de falsificação de medicamentos, o monitoramento de demandas e a orientação aos pacientes.

Outro ponto destacado na palestra foi o da relação entre a ouvidoria e a assistência farmacêutica, demonstrada em diversos serviços disponibilizados na Carta de Serviços ao Usuário da Anvisa, mostrando a posição institucional importante da Ouvidoria na estrutura da Anvisa, como instância autônoma e independente, não sofrendo interferências hierárquicas na organização para sua atuação de mediadora, promovendo o diálogo entre usuários, regulados e a agência.

Ao finalizar apresentou dados sobre as ações específicas e plano de ação para o aprimoramento e maturidade da Ouvidoria e melhorias na busca da prestação dos serviços com qualidade. Agradeceu o convite e a oportunidade de tratar de tema de extrema relevância para a Assistência Farmacêutica e a sua interação com a Ouvidoria da Anvisa.

(Com informações da Assessoria de Comunicação (Ascom/INAF))

## OuvAnvisa participa de Workshop sobre Lei Geral de Proteção de Dados

*Evento promovido pela Ouvidoria-Geral do SUS (MS) debateu sobre os desafios e as melhores práticas para proteção de dados pessoais na atuação das ouvidorias*



A Ouvidoria da Anvisa participou, no mês de julho, do Workshop Dados em Mãos: Responsabilidade & Gestão Inteligente, evento realizado pela Ouvidoria-Geral do SUS, com o objetivo de promover o debate e a reflexão acerca dos desafios e das melhores práticas para proteção de dados pessoais voltada à escuta cidadã e à atuação estratégica das ouvidorias.

O evento contou com a participação dos palestrantes Maria Luíza Firmino Teixeira e Fábio Silveira de Oliveira, especialistas da Controladoria Geral da União, e com Adriana Marques da Secretaria de Informação e Saúde Digital do Ministério da Saúde – referências no campo da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da gestão inteligente da informação pública.

Convidada pela ouvidora-geral do SUS, Maria Eufrásia de Oliveira, a ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, esteve presente ao Workshop acompanhada de sua equipe, formada pelas colaboradoras Geraldina Paulista, Helenice de Castro e Sara Rebeca.

O evento representou uma excelente oportunidade para aprofundar conhecimentos sobre a Lei 13.709 (LGPD), compreender o papel estratégico das ouvidorias no ecossistema de governança de dados, fortalecer a cultura institucional de responsabilidade e compromisso com os dados dos cidadãos, além de representar importante oportunidade para disseminação de conhecimentos técnicos e troca de experiências.

Ao final do Workshop, a ouvidora-geral do SUS, Eufrásia de Oliveira, convidou para a sessão de encerramento e para fazer uso da palavra o ouvidor da Secretaria de Saúde do DF, Thyerys Araruna Almeida, e a ouvidora Samara Furtado, que agradeceu o convite “para participar de um evento tão importante para o universo de atuação das ouvidorias, que é o da proteção de dados pessoais voltada à escuta cidadã”.

## Ouvidoria da Anvisa visita a OuvSUS, no Ministério da Saúde

*Equipes da Ouvidoria-Geral do SUS e da Anvisa debateram desafios operacionais do Fala.BR e possíveis soluções para dificuldades encontradas*



A ouvidora da Anvisa, Samara Furtado, acompanhada de sua equipe, visitou, no mês de julho, a Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS/MS), chefiada pela ouvidora Maria Eufrásia de Oliveira. Na ocasião, foram discutidos desafios operacionais na utilização do sistema Fala.BR e possíveis soluções para as dificuldades encontradas pela Ouvidoria da Anvisa (OuvAnvisa), no contexto sanitário.

Samara explicou que o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) é tripartite e requer articulação sistêmica entre os entes federativos. Muitas manifestações de usuários do Fala.BR, embora direcionadas à Anvisa, demandam ações locais de vigilância, cuja devolutiva não é registrada no sistema Fala.BR, gerando lacunas de rastreabilidade e dificuldades de monitoramento.

A ouvidora da Anvisa ressaltou que, apesar de consolidado no âmbito da OuvAnvisa, “o sistema apresenta limitações para o contexto sanitário, especialmente pela falta de logística reversa que possibilite a rastreabilidade e o acompanhamento de ações fiscalizatórias nas pontas (estados e municípios)”.

Na reunião, foi proposto que a Anvisa adira formalmente com a integração do Fala.Br e do Sistema Ouvidor SUS, recebendo o devido suporte do Ministério da Saúde. Para que isso ocorra, foi solicitado que o pedido de adesão seja formalizado e, de imediato, a equipe do OuvSUS colocou-se à disposição para capacitar os servidores da Anvisa na operacionalização do Sistema Ouvidor SUS, a fim de viabilizar a integração entre os sistemas e fornecer orientações técnicas necessárias.

A ouvidora Samara Furtado aproveitou a oportunidade para ofertar convite à ouvidora do Ministério da Saúde para participação como palestrante em evento que será promovido pela Ouvidoria da Anvisa, no contexto do calendário institucional de capacitações e promoção da transparência pública. Maria Eufrásia agradeceu o convite e se colocou à disposição para participar e colaborar naquilo que estiver ao seu alcance.

Pela equipe da OuvAnvisa, também participaram da reunião o assessor da Ouvidoria, André Magela, e os colaboradores José Carlos Barroso e Helenice Castro. Da equipe da OuvSUS, estavam presentes, Maria Eugênia Cury, Leonardo Maia e Viviane Martins.

As partes reafirmaram compromisso com o fortalecimento das ouvidorias públicas, a melhoria contínua da comunicação interinstitucional e a efetividade no atendimento das demandas sanitárias da população. Novos encontros serão realizados, após o envio e análise do ofício que será encaminhado pela Anvisa.

### 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. Henriques

**Revisão:** André Magela