

OUIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

2023





DIRETOR-PRESIDENTE

Antonio Barra Torres

SEGUNDA DIRETORIA

Meiruze Sousa Freitas

TERCEIRA DIRETORIA

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

QUARTA DIRETORIA

Romison Rodrigues Mota

QUINTA DIRETORIA

Danitza Passamai Rojas Buvinich
(substituta)

OUVIDOR INTERINO

Simone Saad Calil

EQUIPE DA OUVIDORIA

André de Souza Oliveira Magela
Paulo Augusto Lemos de Souza
Ricardo Andrade Nascimento
Sara Rebeca Dias da Silva
Sérgio Otavio Almeida dos Santos
Suzana Beatriz Antunes Flores

ELABORAÇÃO E REVISÃO

Paulo Augusto Lemos de Souza
Suzana Beatriz Antunes Flores
Simone Saad Calil

DIAGRAMAÇÃO

Renata Maria da Silva Dias

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	03
A OUVIDORIA DA ANVISA	04
RECEBIMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE	05
DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO	06
MANIFESTAÇÕES E TIPO DE TRATAMENTO	06
TIPOS DE DEMANDA	08
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	09
RECLAMAÇÕES	10
SOLICITAÇÕES	11
DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE	11
SUGESTÕES E SIMPLIFIQUE!	13
ELOGIOS	13
MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DAS	
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	15
CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	16
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ANVISA	18
GERENCIAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS	
PÚBLICOS	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

INTRODUÇÃO

A participação da sociedade brasileira na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, permitindo que os cidadãos tanto participem da formulação das políticas públicas quanto fiscalizem a aplicação dos recursos públicos.

Em 2018, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro, que regulamentou a Lei nº 13.460/17, criou o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União, como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais como órgãos setoriais.

O Relatório consolida informações e reflexões gerenciais e apresenta um panorama acerca da percepção dos usuários, em 2023, quanto aos serviços públicos prestados pela Agência.

De acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria Pública é o principal canal para que o cidadão dialogue com a administração pública, sendo instrumento por meio do qual as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provocam contínua melhoria dos serviços prestados.

Assim, as Ouvidorias têm como objetivo aprimorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, aumentar a transparência e a eficiência da administração pública e promover a participação dos cidadãos na definição e avaliação das políticas públicas.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) desempenha papel fundamental no controle e participação social, por representar os interesses da sociedade junto ao corpo diretivo da Agência.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria consolida informações e reflexões gerenciais e apresenta um panorama acerca da percepção dos usuários, em 2023, quanto aos serviços públicos prestados pela Agência, apresentando o quantitativo de manifestações recebidas, bem como os tipos e principais assuntos. Além disso, o relatório traz uma síntese das páginas de serviços mais avaliados, o número de serviços que compõem a carta, e o tempo médio de tratamento das manifestações.

A unidade vem buscando a constante modernização dos procedimentos e dos normativos internos atinentes ao aprimoramento de sua forma de atuação, sempre observando o arcabouço legal e as melhores práticas de controle social. Dessa forma, o relatório aponta também as providências adotadas em relação às possíveis dificuldades enfrentadas no decorrer do ano de 2023.

Cabe salientar que os pedidos de informação, bem como os requerimentos feitos por meio da Lei de Acesso à informação (LAI), não são objeto de trabalho da Ouvidoria da Anvisa, conforme detalhado no item “Atendimento às Manifestações”.

A OUVIDORIA DA ANVISA

Durante o ano de 2023, a equipe da Ouvidoria foi composta por 6 servidores efetivos, 1 colaborador terceirizado, 1 estagiário e 2 consultores.

Destaca-se que em abril de 2021 encerrou-se o mandato da Ouvidora titular, e desde então, o cargo encontra-se vago, sendo ocupado interinamente por servidores.



RECEBIMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE

A Ouvidoria da Anvisa integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOUV – e acolhe manifestações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas que querem apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Agência.

O principal canal de atendimento disponível para o encaminhamento de demandas é a Plataforma Fala.BR (plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), e manifestações recebidas por outros meios, como mensagem eletrônica (e-mail) ou carta, são registradas na Plataforma.

A página da Anvisa na Internet, integrada ao portal GOV.BR, traz informações sobre a Ouvidoria na aba [Canais de Atendimento](#)

Essa página oferece informações sobre a atuação da área, além da possibilidade de registro das demandas, acompanhamento das manifestações e referencial normativo que orienta as atividades, entre outros.

No portal GOV.BR é possível também acessar todos os serviços ofertados pela Anvisa em sua [Carta de Serviços.](#)

Destaca-se que a atuação da Ouvidoria da Agência não abrange os pedidos de acesso à informação, pautados na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que são tratados pela Central de Atendimento da Anvisa, que além do Sistema Fala.BR, utiliza outros canais, tais como a central telefônica pelo número 0800 642 9782, o Formulário Fale Conosco e o webchat, disponíveis no Portal.

DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

O canal de acesso mais utilizado pelo cidadão para cadastrar suas manifestações no ano de 2023 foi a Internet, através do sistema Fala.BR, embora ainda sejam enviadas manifestações por outros canais, conforme demonstrado na tabela¹ abaixo.

CANAL DE ENTRADA	MANIFESTAÇÕES	% DO TOTAL
Internet	12.329	94,52%
Outros	397	3,04%
Email	312	2,39%
Telefone	4	0,03%
Carta	1	0,01%
Presencial	1	0,01%

Quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas em cada canal, em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

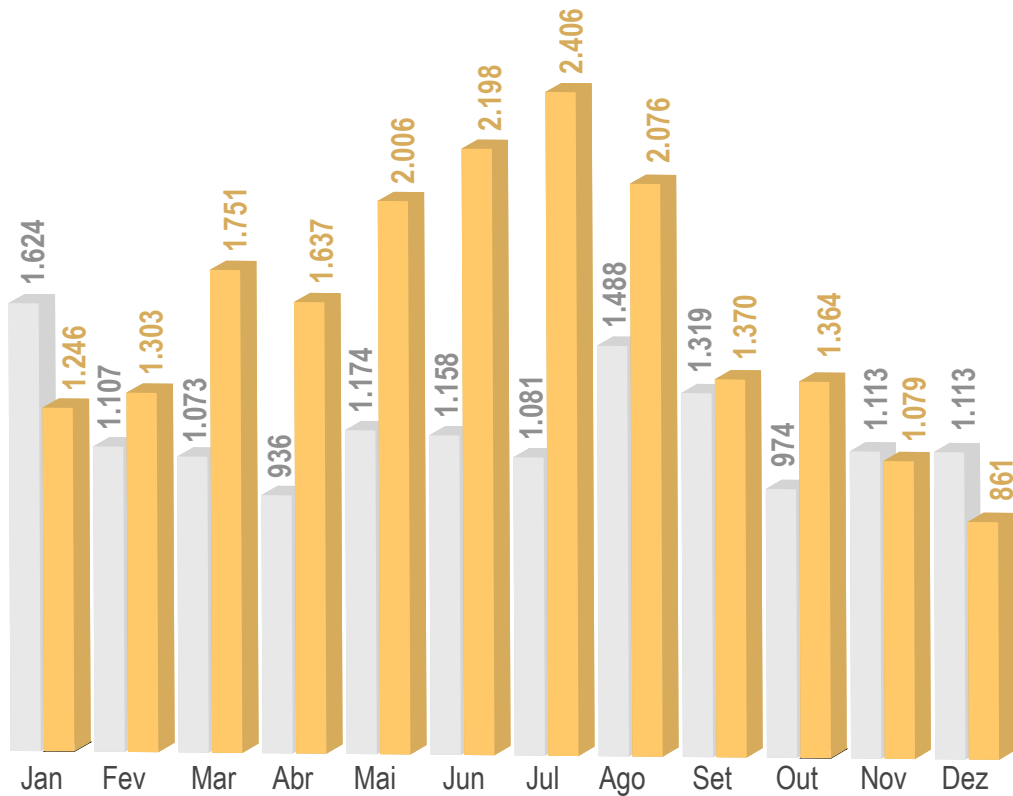
MANIFESTAÇÕES E TIPO DE TRATAMENTO

Em 2023, a Anvisa recebeu 19.297 manifestações, o que representa um aumento 36,28% no volume de demandas recebidas em comparação com o ano de 2022.

Se analisadas as manifestações pela data de seu recebimento, verifica-se que o aumento das demandas se concentrou entre março e agosto, com o pico nos meses de junho e julho de 2023. O fato está relacionado ao represamento de remessas postais ocorrido no período, o que levou a um grande volume de reclamações e solicitações.

¹ Os dados são relativos às demandas recebidas em 2023 e que eram de competência da Anvisa.

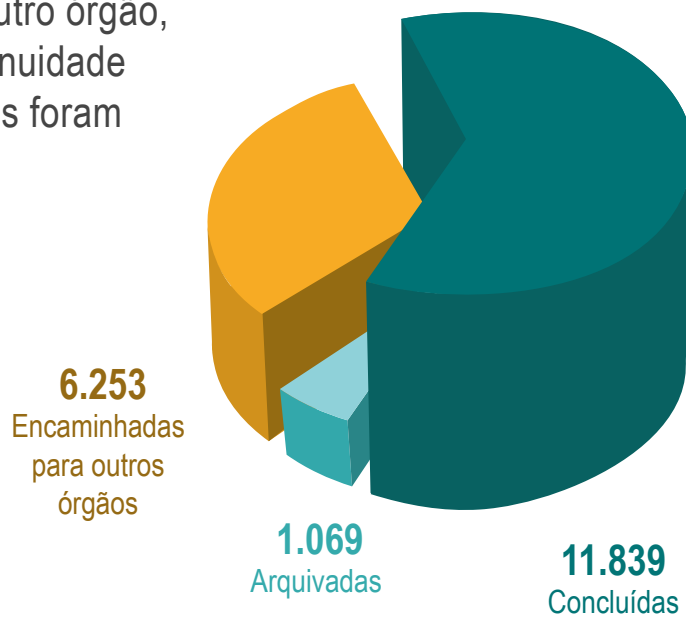
2022 ■ ■ 2023



Manifestações recebidas por mês, em 2022 e 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

Das 19.297 manifestações recebidas em 2023, 6.253 não eram de competência da Agência e foram encaminhadas a outro órgão, e não foi possível dar continuidade a 1.069 demandas, as quais foram arquivadas.

Assim, foram efetivamente respondidas pelo órgão em 2023 um total de 11.839 manifestações.



Manifestações de ouvidoria finalizadas em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

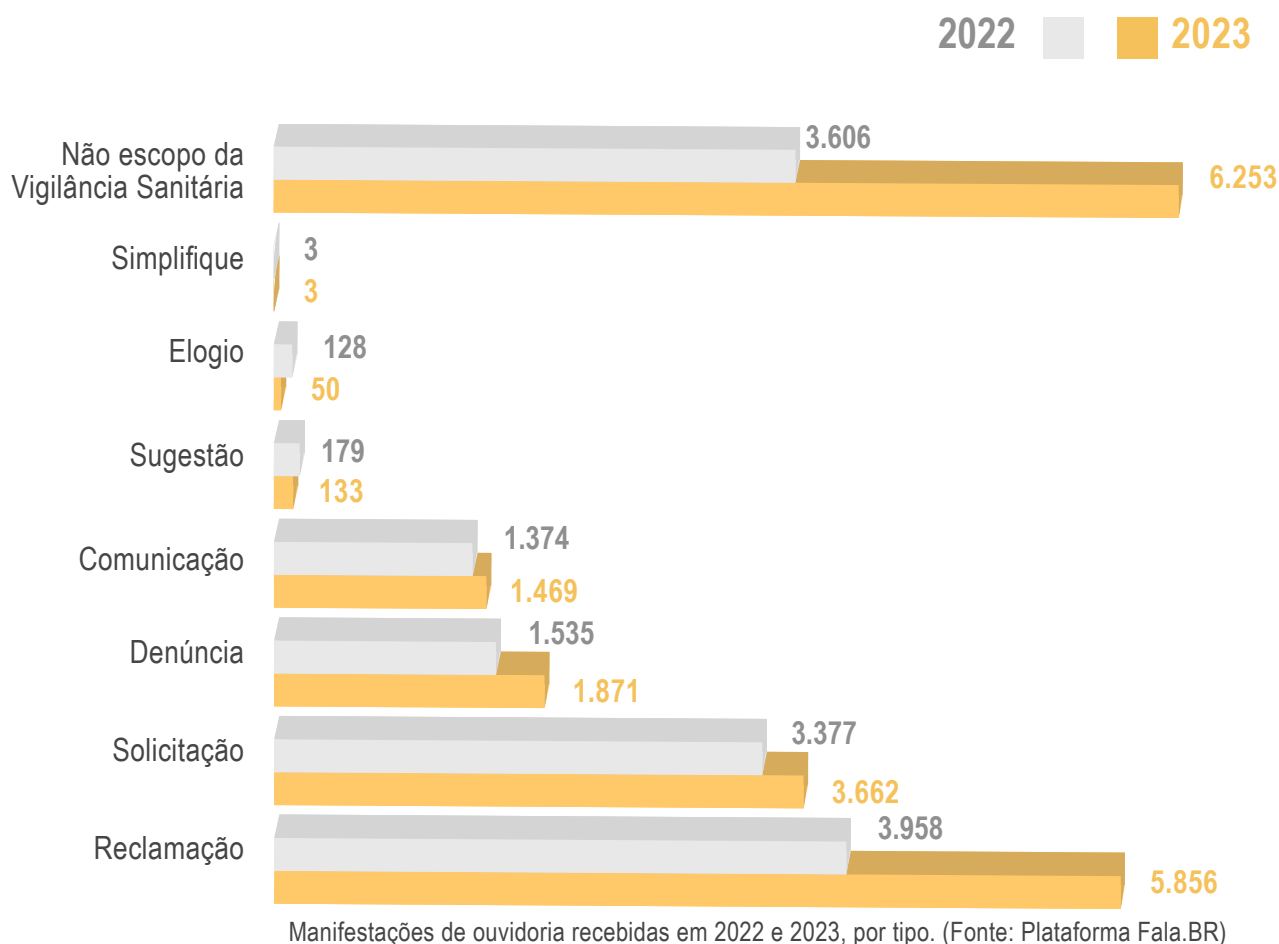
TIPOS DE DEMANDA

A Plataforma Fala.BR permite o registro de seis tipos de manifestações de ouvidoria, apresentados abaixo, sendo que a denúncia, quando anônima, é classificada como comunicação de irregularidade.

TIPO	DESCRIÇÃO
Comunicação	denúncia realizada de forma anônima
Denúncia	ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes
Elogio	demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido
Reclamação	demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço
Simplifique	solicitação de simplificação de serviço que se apresenta desnecessariamente burocrático
Solicitação	pedido para adoção de providências por parte do órgão
Sugestão	apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos

Tipos de demanda de ouvidoria.

Quando analisadas as manifestações recebidas em 2023 por tipo de demanda, verifica-se que houve um aumento relevante na quantidade de reclamações (48%) e de demandas fora do escopo da Vigilância Sanitária (73%). Sofreram redução as sugestões (26%) e os elogios (61%) recebidos no período, em comparação com o ano de 2022.



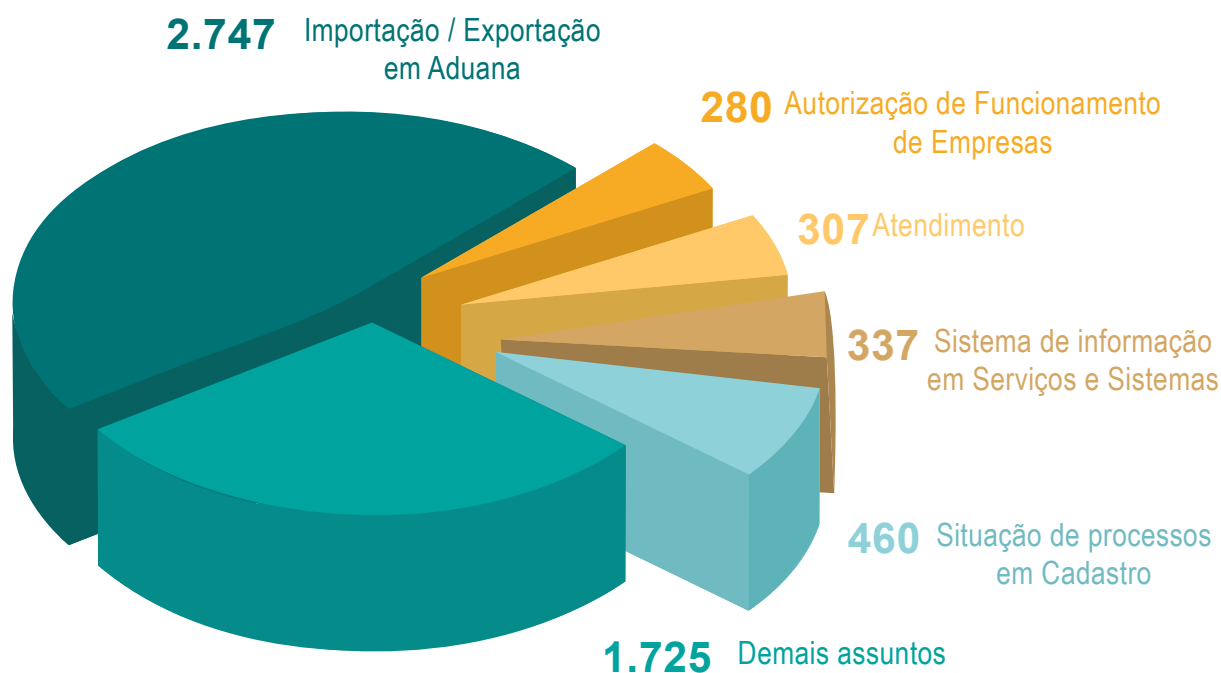
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Cada demanda recebida pode ser classificada na Plataforma Fala.BR por assunto e subassunto, havendo mais de 90 possibilidades no ano de 2023. A seguir, apresentam-se os principais assuntos² e subassuntos identificados em cada tipo de demanda.

² Nesta seção, o termo “assunto” será utilizado para se referir a assuntos e subassuntos.

RECLAMAÇÕES

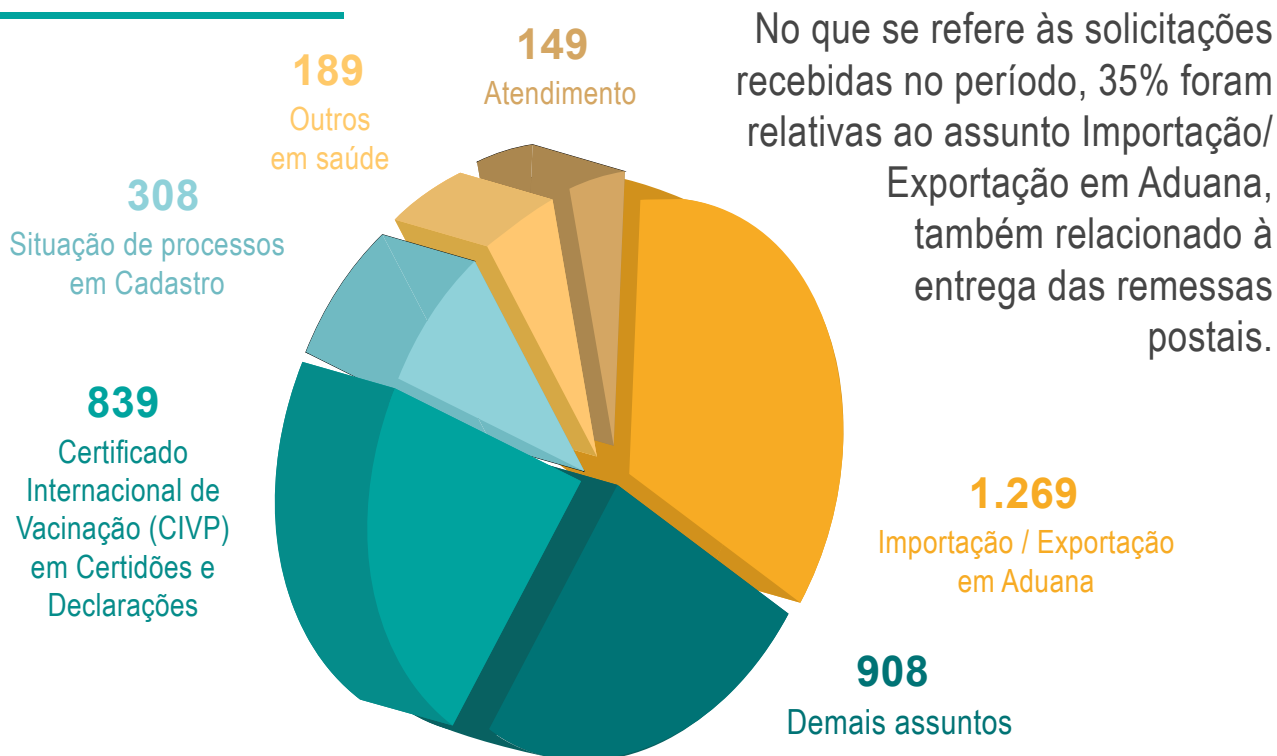
Em 2023, foram recebidas pela ouvidoria 5.856 reclamações – 1.898 a mais do que em 2022.



Assuntos mais frequentes nas manifestações do tipo Reclamação recebidas em 2023.
(Fonte: Plataforma Fala.BR)

Observou-se que a maioria das reclamações no ano de 2023 (47%) foi devida a problemas e atrasos na entrega das remessas postais em aduanas. Com isso, a Ouvidoria entrou em contato com a área responsável a fim de encontrar uma solução que agilizasse a entrega ao usuário. Enquanto a área buscava a solução para o problema, esta Ouvidoria empenhou seus esforços em identificar as demandas de prioridade alta (medicamentos e produtos para saúde em falta para os cidadãos) e sugeriu junto à área a priorização desses casos, os quais foram atendidos.

SOLICITAÇÕES

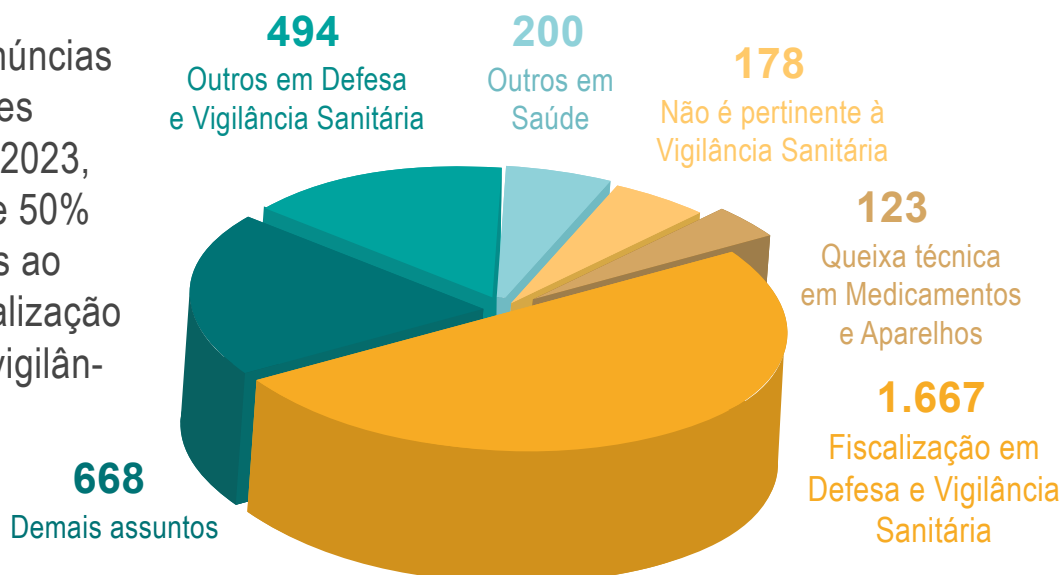


No que se refere às solicitações recebidas no período, 35% foram relativas ao assunto Importação/Exportação em Aduana, também relacionado à entrega das remessas postais.

Assuntos mais frequentes nas manifestações do tipo Solicitação recebidas em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE ³

Das 3.340 denúncias e comunicações recebidas em 2023, verifica-se que 50% foram relativas ao assunto “Fiscalização em Defesa e vigilância sanitária”.

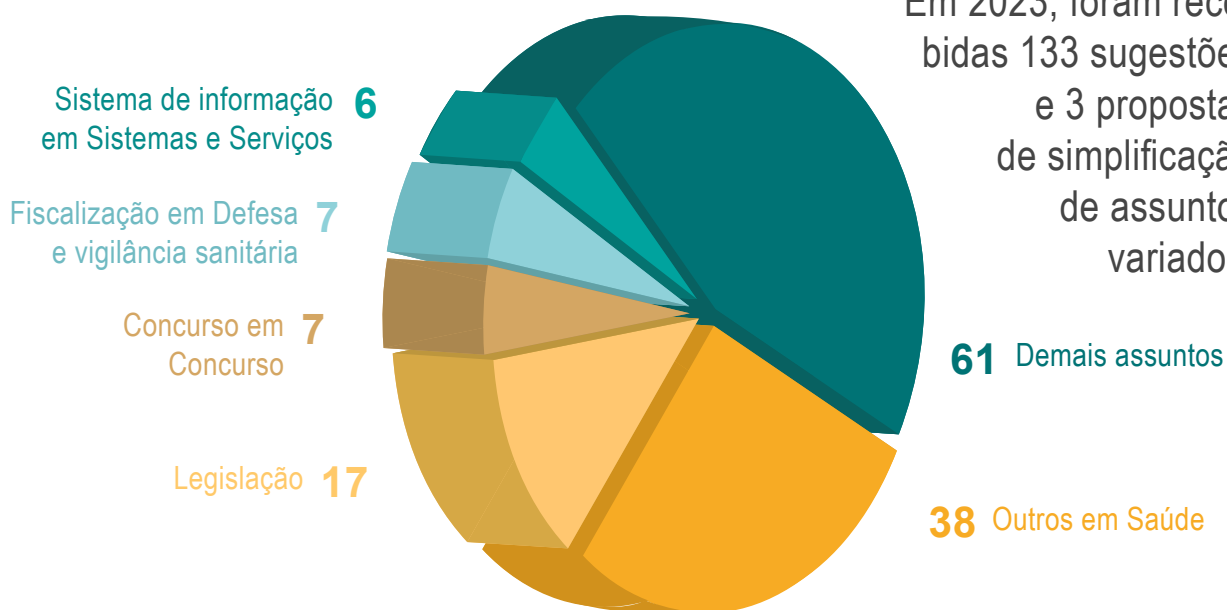


Assuntos mais frequentes nas manifestações dos tipos Denúncia e Comunicação de Irregularidade recebidas em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

³ Denúncias e comunicações de irregularidade estão agregadas por serem demandas de mesma natureza, diferenciadas apenas pelo anonimato do denunciante no caso das comunicações.

SUGESTÕES / SIMPLIFIQUE!⁴

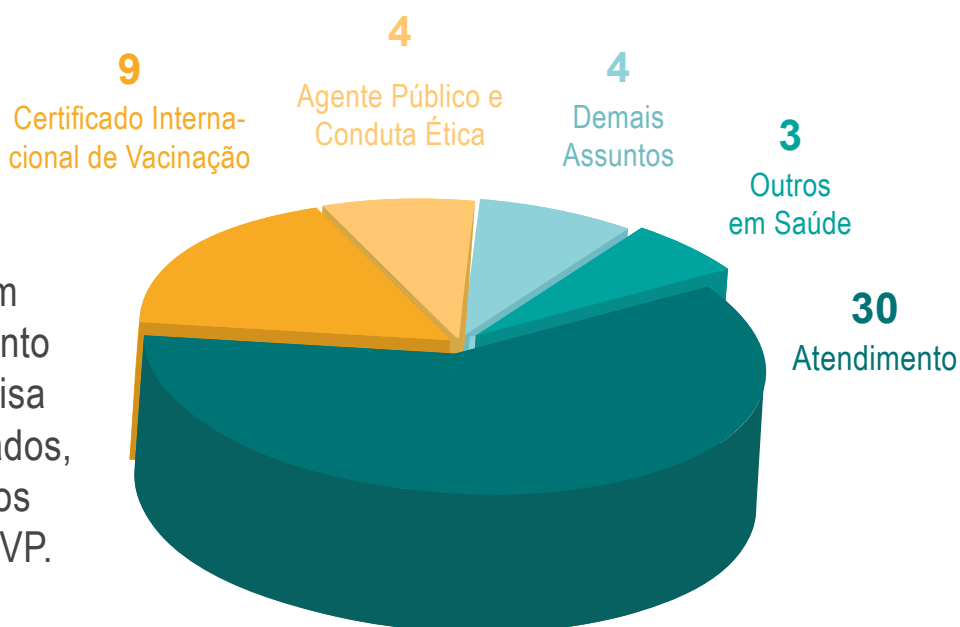
Em 2023, foram recebidas 133 sugestões e 3 propostas de simplificação de assuntos variados.



Assuntos mais frequentes nas manifestações dos tipos Sugestão e Simplifique! recebidas em 2023.
(Fonte: Plataforma Fala.BR)

ELOGIOS

Foram recebidos 50 elogios em 2023, os quais tratam, em geral, do atendimento de agentes da Anvisa em contextos variados, como em aeroportos e concessão de CIVP.



Assuntos mais frequentes nas manifestações do tipo Elogio recebidas em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

⁴ Sugestões e propostas de simplificação estão agregadas por serem demandas de mesma natureza.

MONITORAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Alguns dados podem ser utilizados para sinalizar a qualidade do atendimento prestado pelos órgãos por meio de suas ouvidorias. Vários deles, como o prazo médio de atendimento, a resolutividade e a satisfação dos usuários, estão disponíveis no Painel Resolveu?.

Com o objetivo de dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social, a ferramenta, que foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, apresenta dados agregados sobre as manifestações de Ouvidoria recebidas e tratadas pelos órgãos públicos que utilizam a Plataforma Fala.BR.

Tempo médio para resposta

Nos termos do art. 16 da Lei 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público), o prazo para a resposta final ao cidadão é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias de maneira justificada.

Em 2023, apenas 1,6% das 12.065 manifestações respondidas pela Anvisa estavam fora do prazo legal. O prazo médio de fornecimento de respostas foi de 19 dias.

A Ouvidoria da Anvisa está empenhada na melhoria contínua dos processos e busca evoluir nesse indicador.

12.065

Respondidas



98,4%

Dentro do prazo

19 dias

Tempo médio

1,6%

Fora do prazo

Informações sobre as manifestações respondidas em 2023. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

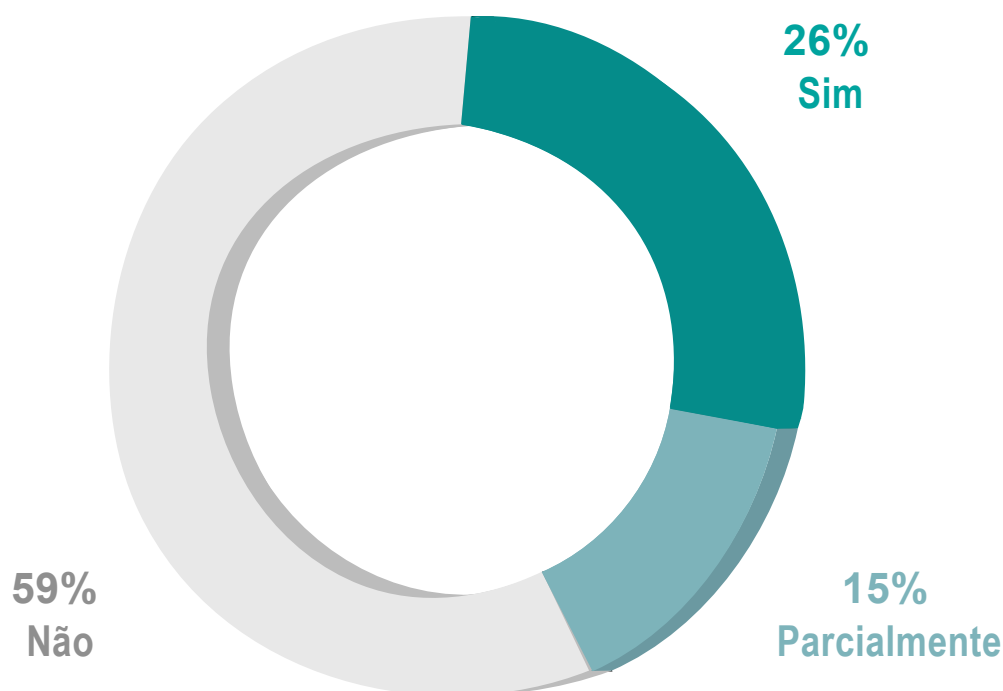
Resolutividade e satisfação do usuário

Quando o cidadão recebe a resposta conclusiva para sua manifestação, a Plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação, cujo preenchimento é voluntário.

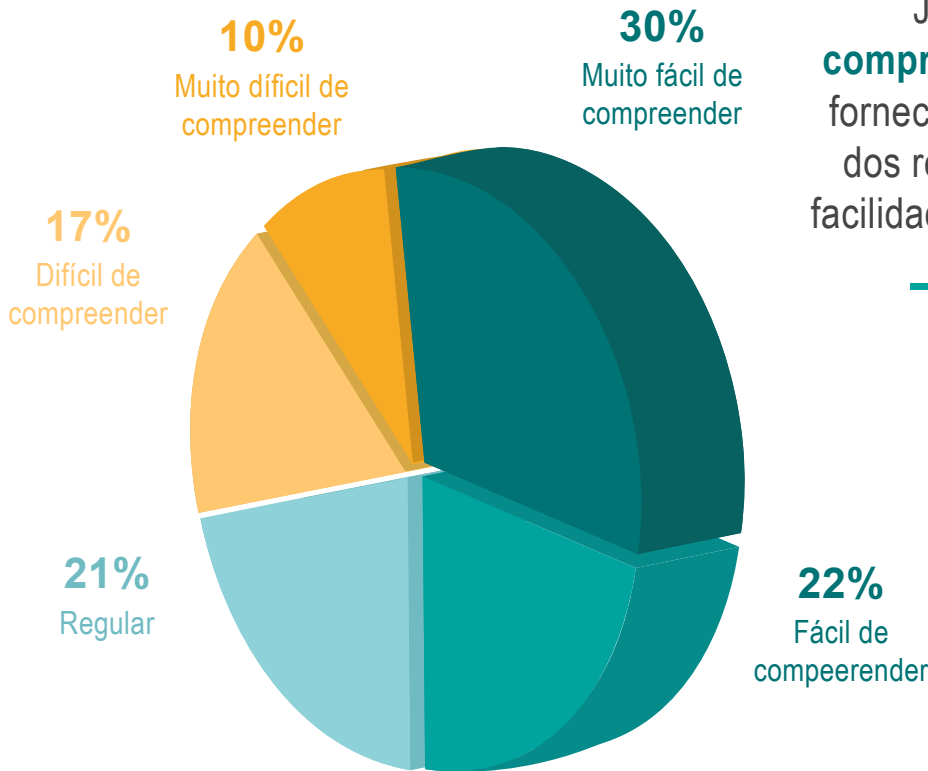
A pesquisa apresenta as perguntas “A sua demanda foi atendida?”, “A resposta fornecida foi fácil de compreender?”, e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, permitindo ao respondente acrescentar um comentário textual, caso queira.

Em 2023, apenas 756 manifestações tiveram a pesquisa de satisfação respondida, o que corresponde a cerca de 6% do total.

Quanto à **resolutividade**, os respondentes indicaram que 59% das demandas não foram atendidas, como se verifica no gráfico abaixo.



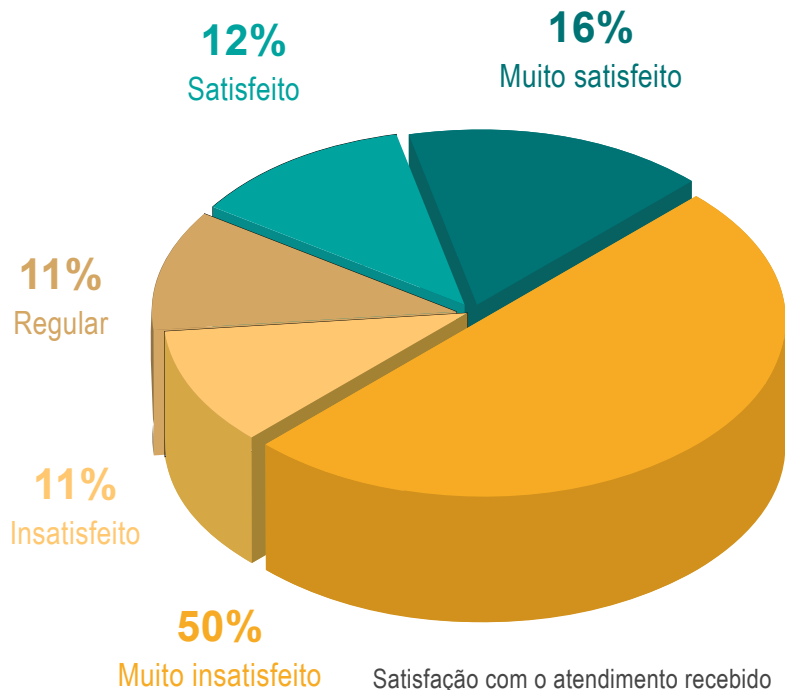
Resolutividade das demandas respondidas pela Anvisa em 2023, com base na resposta do usuário à pesquisa de satisfação. (Fonte: Plataforma Fala.BR)



Já no que se refere à **compreensão** da resposta fornecida, mais da metade dos respondentes indicou facilidade em compreender.

Compreensão das respostas fornecidas pela Anvisa em 2023, com base na resposta do usuário à pesquisa de satisfação. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

Quanto à **satisfação**, no entanto, apenas 28% indicaram que ficaram satisfeitos com o atendimento recebido.



Satisfação com o atendimento recebido da Anvisa em 2023, no que se refere às manifestações de ouvidoria, com base na resposta à pesquisa de satisfação. (Fonte: Plataforma Fala.BR)

Da análise dos comentários registrados pelos usuários insatisfeitos, verifica-se maior recorrência de algumas questões: não recebimento de denúncias por ausência de competência da Anvisa ou de elementos suficientes; respostas genéricas, incompletas ou que apenas tangenciam a pergunta; ausência de solução do problema; morosidade na efetiva prestação dos serviços; ausência de previsão de prazo para a solução do problema; demora no envio da resposta à manifestação; excesso de burocracia para atender a demanda; necessidade de utilização de navegador descontinuado; ausência de informações sobre o andamento de denúncias; impossibilidade de envio de informações complementares.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento produzido pelos órgãos públicos federais que descreve os serviços oferecidos aos cidadãos e os respectivos padrões de qualidade. Ela é uma forma de garantir transparência e responsabilidade na prestação de serviços públicos, e tem como objetivo aprimorar a relação entre a administração pública e a sociedade.

Monitorada pela Ouvidoria da Agência, a Carta de Serviços ao Cidadão descreve, de forma clara e objetiva, quais são os serviços oferecidos pelo órgão, quais são os procedimentos necessários para a obtenção de cada serviço, quanto tempo leva para o atendimento ser concluído, quais são os canais de atendimento disponíveis (presencial, telefônico, online, entre outros), e outras informações relevantes.

A Anvisa conta com 286 serviços digitalizados ofertados em sua Carta, que podem ser consultados pelo link [Carta de Serviços Anvisa](#).

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ANVISA

A avaliação dos serviços 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 Portal de Serviços e Informações do Brasil (portal Gov.BR) permite ao cidadão avaliar tanto as informações contidas na página de cada serviço, quanto sua efetiva prestação.

No que se refere às informações contidas nas páginas dos serviços, qualquer cidadão pode responder à pergunta “As informações desta página foram úteis para você?”. Ao selecionar a opção negativa, são apresentados alguns motivos que possam ter levado à insatisfação com o conteúdo.

A seguir, são apresentadas as dez páginas que tiveram mais avaliações em 2023.

SERVIÇO	TOTAL	POSITIVAS	%
Tirar o Certificado Internacional de Vacinação	2.707	1.405	52%
Solicitar autorização para importar produtos derivados de Cannabis	629	511	81%
Solicitar Certificado de Autorização de Funcionamento (AFE) ou Autorização Especial (AE)	153	29	19%
Solicitar Regularização de Produtos de Cannabis	121	84	69%
Comprovar Porte Econômico de Empresa	117	42	36%



SERVIÇO	TOTAL	POSITIVAS	%
Obter Autorização para fim de desembaraço aduaneiro	106	7	7%
Solicitar cópia de processo administrativo da Anvisa	57	14	25%
Regularizar cosméticos isentos de registro	50	24	48%
Emitir certificado de Boas Práticas de Fabricação (CBPF)	44	10	23%
Consultar dados de vendas de medicamentos controlados, antimicrobianos e outros	43	14	33%

Os dez serviços da Anvisa cujas páginas receberam maior quantidade de avaliações, em 2023, sobre o conteúdo da informação disponibilizada. (Fonte: Portal GOV.BR)

Apesar de a maioria das avaliações negativas não especificar o motivo da insatisfação com o conteúdo, dentre os motivos informados prevalece a opção “não encontrei as informações que preciso”.

Quanto à avaliação da efetiva prestação do serviço, que consiste em uma nota em escala de 1 a 5 que o usuário atribui após a prestação do serviço, no ano de 2023, a Anvisa aumentou de 39 para 149 os serviços aptos a serem avaliados, dos quais 72 já tiveram ao menos uma avaliação.

São listados abaixo os dez serviços da Anvisa com maior quantidade de avaliações⁵ registrada:

SERVIÇO	AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES DO SERVIÇO
Tirar o Certificado Internacional de Vacinação	4,73	360.227



⁵ A quantidade de avaliações apresentada inclui os dados desde a habilitação da ferramenta de avaliação em cada serviço.

SERVIÇO	AVALIAÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES DO SERVIÇO
Solicitar autorização para importar produtos derivados de Cannabis	4,71	79.271
Obter Certidão de Venda Livre para exportação de alimentos	4,84	1.169
Informar conteúdo de fenilalanina em alimentos	4,67	362
Comprovar Porte Econômico de Empresa	4,56	297
Alterar Regularização de Saneantes Isentos de Registro	4,65	48
Solicitar Regularização de Saneantes Isentos de Registro	4,6	47
Disponibilizar informações no Repositório Documental de Dispositivos Médicos	4,36	47
Solicitar licenciamento de importação de produto sujeito à vigilância sanitária por meio de LI/LPCO/DUIMP	3,61	41
Alterar Autorização de Funcionamento (AFE) - Farmácias	4,3	37

Os dez serviços com maior quantidade de avaliações relativas à sua efetiva prestação. (Fonte: Portal GOV.BR)

GERENCIAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os conselhos de usuários de serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem a toda a sociedade nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários/cidadãos de serviços públicos com os gestores, por meio das Ouvidorias Públicas.

No entanto, o atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos está em processo de revisão pela Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União – DUSP/OGU. Com isso, conforme recomendação da OGU, as atividades referentes aos Conselhos de Usuários estão suspensas aguardando novas diretrizes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ouvidorias têm um papel fundamental para a consolidação da cultura da transparência na Administração Pública. Dessa forma, a Ouvidoria da Anvisa busca orientar e sensibilizar as áreas técnicas da Agência em prol do fortalecimento e aprimoramento dos fluxos de trabalho e da necessária atenção ao correto tratamento das manifestações.

Em 2023, a Ouvidoria implementou integralmente a tramitação das manifestações via Fala.Br na Agência, envolvendo todas as áreas técnicas responsáveis pelo tratamento. Com isso, houve a otimização dos fluxos de trabalho.

Cabe destacar que esta unidade passou a produzir relatórios diários identificando manifestações com mais de 24h cadastradas e sem tramitação dentro da ouvidoria, bem como manifestações com prazo próximo ao vencimento (para contato com as áreas), a fim de evitar a prorrogação do prazo.

A Ouvidoria da Anvisa busca orientar e sensibilizar as áreas técnicas da Agência em prol do fortalecimento e aprimoramento dos fluxos de trabalho e tratamento das manifestações.

Cumprе salientar que, com o intuito de aprimorar a disciplina, no âmbito da Agência, sobre o tratamento das denúncias recebidas, a Anvisa instituiu a Portaria nº 1.407, de 14 de dezembro de 2023, que estabelece os procedimentos a serem observados no recebimento, tratamento e tramitação de

denúncias.

Embora tenha havido algumas dificuldades com o comprometimento de algumas áreas técnicas no cumprimento de prazos e respostas satisfatórias aos usuários, a ouvidoria adotou como rotina o envio de e-mails semanais às áreas técnicas comunicando sobre prazos próximos ao vencimento; padronização dos encaminhamentos às áreas; e alinhamento sobre as competências das unidades, a fim de evitar tramitação equivocada.

Além disso, foi realizado o mapeamento e o gerenciamento de riscos dos processos de gestão das manifestações de ouvidoria e de gestão da Carta de Serviços, melhorando assim a atuação da unidade. A Ouvidoria, em parceria com a Gerência-Geral de Tecnologia da Informação, trabalha na transformação digital da Carta de Serviços, e como resultado já contamos com os 286 serviços transformados digitalmente.

Para 2024, objetivamos diminuir o tempo médio de resposta ao cidadão, ação já iniciada em 2023, com a entrada da Ouvidoria no projeto OKR Para Todos, além do desafio de aumentarmos a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela Anvisa. A metodologia da gestão por OKR busca melhorar o desempenho organizacional por meio do desdobramento da estratégia, do fortalecimento da cultura de monitoramento e do foco em resultados.

Também, com a finalidade de aumentar a satisfação dos usuários, a Ouvidoria está elaborando modelo de relatório periódico, no qual são identificadas as principais insatisfações do período, os assuntos e áreas envolvidos, e são propostas melhorias. Os relatórios serão enviados aos gestores e serão publicados na página da Ouvidoria.

Ademais, a relação de assuntos e subassuntos utilizada na Plataforma Fala.BR foi revista, a fim de que sejam mais facilmente identificados os principais temas das manifestações e as áreas responsáveis. A nova relação teve sua implementação na Plataforma a partir de janeiro/2024.



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

