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, a 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 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 disponibilizados 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: Este endereço de e-mail está sendo protegido de spambots. Você precisa habilitar o JavaScript para visualizá-lo..

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 link: Carta de Serviços.

Fonte: Anvisa, em 29.12.2025.