

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 29/01/2021 | Edição: 20 | Seção: 1 | Página: 95

Órgão: Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária

## PORTARIA PT Nº 52, DE 27 DE JANEIRO DE 2021

Dispõe sobre a Política de Atendimento ao Público da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa

O Diretor-Presidente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 47, IX, aliado ao art. 54, III, § 3º do Regimento Interno aprovado pela Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 255, de 10 de dezembro de 2018, resolve:

Art. 1º Instituir a Política de Atendimento ao Público da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA, nos termos desta Portaria.

Capítulo I

Seção I

Das definições

Art. 2º Para os fins desta Portaria, são adotadas as seguintes definições:

a) agente público: todo aquele que, por força de lei, contrato ou qualquer outro ato jurídico, preste serviços à ANVISA, remunerados ou não, de natureza permanente, temporária, excepcional ou eventual;

b) Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI): servidor público designado pelo dirigente máximo da ANVISA para exercer as atribuições previstas no art. 40 da Lei de Acesso à Informação nº 12.517, de 18 de novembro de 2011.

c) canais de atendimento: meios de comunicação e interação entre a Anvisa e os usuários dos seus serviços;

d) correspondência: toda a espécie de comunicação escrita que circula nos setores da Anvisa, à exceção dos processos e petições;

e) denúncia: manifestação que indique irregularidade ou indício de irregularidade contra a prática de ato que descumpra ou não observa o que prevê a lei ou a norma;

f) documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

g) elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido e/ou prestado pela Anvisa;

h) informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

i) informação pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

j) informação sigilosa: informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

k) pedido de acesso à informação: demanda direcionada à Anvisa, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objeto um dado ou informação;

l) reclamação: manifestação que relate insatisfação, desagrado ou protesto sobre um ato ou serviço queixa;

m) solicitação: requerimento de natureza administrativa ou assistencial;



n) sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pela Anvisa;

o) unidade organizacional: área específica, definida em Regimento Interno da Anvisa, para atuar sobre determinada matéria em regulação e vigilância sanitária;

p) usuário: pessoa física ou jurídica que demanda os serviços públicos prestados pela Anvisa.

## Seção II

### Dos objetivos

Art. 3º A Política de Atendimento ao Público tem por objetivo definir os princípios e as diretrizes que orientam todas as unidades organizacionais da Anvisa e todos os agentes públicos que nela atuam, de modo a garantir a qualidade e a celeridade na prestação dos serviços de atendimento ao público.

Art. 4º São objetivos específicos da Política de Atendimento ao Público:

I - promover a cultura de transparência e do governo aberto na Anvisa;

II - fortalecer a cidadania e a proteção do consumidor de produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária;

III - estabelecer padrões e procedimentos de atendimento;

IV - contribuir para a simetria de informações em regulação e vigilância sanitária;

V - contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Anvisa, disponibilizando os insumos obtidos nos canais de relacionamento com a sociedade.

VI - estabelecer procedimentos de acompanhamento, avaliação e controle do atendimento ao público prestado pela Anvisa;

VII - ofertar canais efetivos de interação aos diferentes perfis de usuários.

## Seção III

### Dos Princípios

Art. 5º O relacionamento da Anvisa com os seus usuários guia-se por seus valores e pelos princípios da Administração Pública.

Parágrafo único. As ações de atendimento ao público da Anvisa pautam-se pelo uso eficaz do conhecimento com a finalidade de ofertar ao usuário informações corretas e precisas.

## Seção IV

### Das Diretrizes

Art. 6º O usuário dos serviços de atendimento ao público da Anvisa tem o direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços observarem as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - adequação da linguagem ao público a que se destina a informação;

IV - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

VI - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VII - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma;



X - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

XI - divulgação de informações de interesse público;

XII - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XIII - utilização dos princípios de experiência do usuário e automação do atendimento no desenvolvimento de novos sistemas e tecnologias para simplificação do atendimento ao cidadão.

## Capítulo II

### Seção I

Do monitoramento e da avaliação da Política de Atendimento ao Público da Anvisa

Art. 7º O monitoramento e a avaliação da Política de Atendimento ao Público serão realizados por unidade organizacional mediante previsão no Regimento Interno da Anvisa ou ato expresso de delegação.

Art. 8º Os instrumentos de monitoramento e avaliação dos serviços de atendimento prestados aos usuários da Anvisa são:

I - monitoramento diário dos atendimentos prestados ao público, especialmente quanto à tempestividade, qualidade e resolutividade das respostas encaminhadas;

II - pesquisa anual de satisfação do usuário;

III - pesquisa de satisfação das respostas fornecidas pelas unidades organizacionais da Anvisa nos atendimentos eletrônicos;

IV - pesquisa de satisfação após os atendimentos telefônicos, e;

V - relatório trimestral de monitoramento de meta estratégica relacionada ao atendimento ao público.

## Capítulo III

### Seção I

Dos canais de atendimento

Art. 9º A Anvisa disponibiliza aos seus usuários os seguintes canais de atendimento e orientação:

a) Fala.BR - plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do governo federal: sistema informatizado destinado ao registro de pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação;

b) Central de Atendimento (0800): atendimento telefônico cuja finalidade é prestar orientações básicas sobre os serviços fornecidos pela Anvisa, suas normas, sistemas informacionais e procedimentos. Recebe também elogios, sugestões de simplificação de processos (SIMPLIFIQUE!), reclamações e denúncias;

c) Fale Conosco: formulário eletrônico disponível no portal eletrônico da ANVISA destinado ao registro de pedidos de acesso à informação e orientações sobre os serviços, normas, sistemas informacionais e procedimentos relativos à regulação e vigilância sanitária;

d) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-Anvisa): unidade física instalada na sede da ANVISA, cuja finalidade é atender presencialmente aos usuários em geral, oferecer orientações básicas sobre os serviços, normas, sistemas informacionais e procedimentos relativos à regulação e vigilância sanitária;

e) Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC): sistema informatizado gerido pelo Ministério da Transparência e Controladoria geral da União destinado ao registro de pedidos de acesso à informação nos termos da Lei de Acesso à Informação;

f) Protocolo: serviço de protocolização de correspondências e documentos técnicos no âmbito da ANVISA.



g) Webchat: atendimento eletrônico por chat, disponível no Portal Eletrônico da ANVISA, cuja finalidade é prestar orientações básicas sobre serviços, normas, sistemas informacionais e procedimentos relativos à regulação e vigilância sanitária;

h) Audiência presencial ou virtual: reunião agendada entre o agente público e o particular, por meio do sistema do Parlatório, para esclarecimento técnico de questões específicas, que, por sua complexidade, não possam ser solucionadas por meio dos demais canais de atendimento disponibilizados pela Anvisa;

i) Ouvidori@tende: formulário eletrônico disponível no Portal Eletrônico da Anvisa destinado a receber elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

§ 1º As demandas contendo elogios, sugestões de simplificação de processos (SIMPLIFIQUE!), reclamações e denúncias serão tratadas pela Ouvidoria da ANVISA.

§ 2º Os telefones setorizados disponibilizados no portal eletrônico da ANVISA não devem ser utilizados para prestação de informação, orientações ou marcação de reuniões, devendo o agente público direcionar os usuários aos canais de atendimento especificados acima.

§ 3º Os serviços de atendimento ao público da ANVISA, se necessário, serão regidos por regulamentos específicos.

Art. 10 No exercício da profissão, o advogado, devidamente inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), goza da prerrogativa constitucional ao atendimento imediato, independente de prévio agendamento, em consonância com a Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994, observada a necessidade de acompanhamento por agente público disponível na unidade organizacional e da lavratura de ata de reunião.

## Capítulo IV

### Seção I

#### Dos deveres e das responsabilidades das unidades organizacionais da ANVISA

Art. 11. As atribuições da unidade organizacional responsável pela execução da Política de Atendimento ao Público da Agência Nacional de Vigilância Sanitária serão definidas em Regimento Interno da Anvisa.

Art. 12 Compete às demais unidades organizacionais da Anvisa, no que se refere ao atendimento ao público:

a) a gestão transparente da informação;

b) a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;

c) a atualização permanente das informações técnicas que orientam a Central de Atendimentos, conforme modelo disponibilizado pela unidade organizacional responsável pela coordenação das atividades de atendimento ao público e em linguagem simples;

d) a oferta de respostas de sua competência de forma tempestiva e em atendimento às diretrizes desta norma;

e) a orientação do cidadão quanto ao registro de pedidos de acesso à informação pelos canais de atendimento estabelecidos.

## Capítulo V

### Das disposições finais e transitórias

Art. 13. O agente público que não observar os procedimentos e disposições contidas nesta Portaria incorrerá em responsabilidade de natureza ética, sem prejuízo das demais responsabilidades e sanções cabíveis.

Art. 14. As dúvidas e os casos omissos serão dirimidos pela unidade organizacional definida em Regimento Interno da Anvisa para coordenar a prestação de serviço de atendimento ao público e, em última instância, pela Diretoria Colegiada, segundo os objetivos, os princípios e as diretrizes estabelecidos nesta norma



Art. 15. Fica revogada a Portaria nº 617, de 30 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União nº 170, de 3 de setembro de 2007, Seção 1, pág. 47.

Art. 16. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ANTONIO BARRA TORRES**

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

