
**port 617-2007 - ANVISA - ATENDIMENTO AO PÚBLICO - POLÍTICA -
REGRAS**

PORTARIA ANVISA Nº 617, DE 30 DE AGOSTO DE 2007

DOU 03.09.2007

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 confere o Decreto do Presidente da República, de 30 de junho de 2005, tendo em vista o disposto no inciso I do art. 15 e no inciso IX do art. 16 da Lei n.º 9.782, de 26 de janeiro de 1999, aliado ao que dispõem o inciso I do art. 11 e os incisos X e XI do art. 13 do Regulamento da ANVISA, aprovado pelo Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, bem como o inciso I do art. 11, os incisos VIII e IX do art. 16, o inciso I e os §§ 1º e 3º do art. 54 e o inciso IV e o § 3º do art. 55 do Regimento Interno da ANVISA aprovado nos termos do Anexo I da Portaria nº 354, de 11 de agosto de 2006, republicada no DOU de 21 de agosto de 2006, Considerando o Decreto nº 4.334, de 12 de agosto de 2002, que dispõe sobre as audiências concedidas a particulares por agentes públicos em exercício na Administração Pública Federal direta, nas autarquias e fundações públicas federais; Considerando o Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências; Considerando Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências; Considerando a Portaria nº 354, de 11 de agosto de 2006, que aprova e promulga o Regimento Interno da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e dá outras providências; Considerando a Portaria nº 20, de 9 de janeiro de 2007, que dispõe sobre a Política de Segurança Institucional da Anvisa; Considerando que é dever de todo servidor prestar ao público em geral as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo, bem como guardar sigilo sobre assunto da repartição, nos termos do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; Considerando a RDC nº 141, de 30 de maio de 2003 e os Decretos nº 1.171, de 22 de junho de 1994 e nº 6.029, de 1º de fevereiro de 2007, que tratam, respectivamente, do Código de Ética da Anvisa e do Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo, Considerando as normas específicas que dispõem sobre os serviços de protocolo de correspondências e de documentos técnicos; Considerando a Portaria Normativa nº 05, de 19 de dezembro de 2002, do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG, que dispõe sobre os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo no âmbito da Administração Pública Federal para os órgãos e entidades integrantes do sistema de serviços gerais; Considerando a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Considerando o cenário marcado pela fragmentação das ações na política de atendimento ao público da Anvisa; e Considerando que a qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira apresenta-se como um desafio institucional e que exige transformações urgentes, Considerando a deliberação da Diretoria Colegiada em reunião realizada em 21 de junho de 2007, resolve:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

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

Seção I DO OBJETIVO GERAL

Art. 2º A Política de Atendimento ao Público tem por objetivo definir os princípios, as diretrizes e os procedimentos gerais, observado o ordenamento jurídico, que devem ser seguidos na prestação do atendimento ao público da instituição, de modo que as solicitações sejam atendidas em tempo hábil e com efetiva resposta às necessidades do solicitante.

DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Art. 3º São objetivos específicos da Política de Atendimento ao Público:

- I - garantir que o direito à informação, assegurado à sociedade, seja respeitado por todas as áreas da Anvisa;
- II - melhorar o acesso à informação e aos serviços da Anvisa como mecanismos indispensáveis à promoção da cidadania;
- III - possibilitar a prestação de um atendimento adequado a cada perfil de solicitante;
- IV - padronizar entre as áreas internas os procedimentos de atendimento, a fim de garantir a identidade institucional da Anvisa ante seu público;
- V - propiciar um atendimento eficaz às demandas internas da instituição;
- VI - proporcionar condições de trabalho adequadas aos funcionários que prestam atendimento ao público;
- VII - estabelecer procedimentos de acompanhamento, avaliação e controle do atendimento prestado na instituição.

DOS VALORES

Art. 4º O Atendimento na Anvisa será norteado pelos seguintes valores:

- a) transparência;
- b) impessoalidade;
- c) agilidade;
- d) qualidade das respostas;
- e) integração;
- f) respeito às solicitações;
- g) responsabilização;
- h) integridade da informação prestada.

DA ABRANGÊNCIA

Art. 5º A Política de Atendimento ao Público da Anvisa aplica-se a todos os agentes públicos que nela atuam e prestam serviços de atendimento interno ou externo.

Art. 6º A Política de Atendimento ao Público abrange as áreas que têm no atendimento sua atividade finalística e aquelas que o desenvolvem subsidiariamente, englobando Sede, Coordenações de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados e demais unidades que compõem a estrutura organizacional da Agência.

Seção II DIRETRIZES DA POLÍTICA

Art. 7º São diretrizes da Política de Atendimento ao Público:

- I - garantir a padronização do atendimento prestado pelas áreas internas, as quais deverão seguir a determinação desta Política e os demais documentos produzidos pela instituição, Considerando a necessidade de revisar periodicamente essas determinações;
- II - definir, na estrutura organizacional da Agência, uma área responsável por determinar, avaliar e controlar parâmetros para as atividades de atendimento desempenhadas pela Anvisa, para os públicos interno e externo;
- III - garantir um atendimento integrado sempre que a solicitação exigir a atuação de mais de uma área;

IV - orientar a definição de profissionais em cada área para atuar como responsáveis pelo acompanhamento, avaliação e controle do atendimento das solicitações, e como interlocutores com as demais áreas internas;

V - integrar ao Plano Anual de Capacitação dos Servidores da Anvisa, de acordo com as necessidades identificadas pela área responsável pela gestão do atendimento, as capacitações relativas a atendimento, avaliação e controle na Agência;

VI - fortalecer a qualidade do atendimento ao público, prestando serviços adequados às necessidades dos interessados.

Seção III DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 8º Para os fins da Política de Atendimento ao Público, adotam-se os seguintes conceitos:

a) AGENTE REGULADO: pessoa física ou jurídica submetida ao controle e fiscalização da Anvisa.
b) AGENTE PÚBLICO: 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;

c) CORRESPONDÊNCIA: toda a espécie de comunicação escrita que circula nos setores da Agência, à exceção dos processos e petições.

d) DATAVISA: sistema de protocolo informatizado para registro da tramitação de documentos e registro de dados e informações sobre os produtos e serviços sujeitos à Vigilância Sanitária,

e) DENÚNCIA: acusação contra ato, pessoa física ou jurídica, ou órgão que descumpra ou não observa o devido procedimento legal, ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público apresentando obrigatoriamente:

I) identificação e endereço do denunciado;

II) unidade na qual se dá a irregularidade;

III) descrição da irregularidade; e

IV) fundamentação mínima, capaz de permitir a apuração.

f) DOCUMENTO: qualquer tipo de correspondência, petição primária ou petição secundária, incluídos os de gênero iconográfico, filmográfico, sonoro, micrográfico e informático.

g) ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido e/ou prestado pela instituição.

h) INTERESSADO: denominação que abrange os conceitos de agente regulado, responsável legal, responsável técnico, representante legal e representante pessoal.

i) MENSAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO: registro eletrônico de computador ou mensagem criada, enviada, encaminhada, respondida, transmitida, arquivada, mantida, copiada, mostrada, lida ou impressa por um ou vários sistemas ou serviços de correio eletrônico.

j) RECLAMAÇÃO: queixa, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado.

k) SERVIÇO DE CORREIO ELETRÔNICO: sistema eletrônico de mensageria utilizado para criar, enviar, encaminhar, responder, transmitir, arquivar, manter, copiar, mostrar, ler ou imprimir informações, com o propósito de comunicação entre redes de computadores ou entre pessoas ou grupos.

l) SÍTIO ELETRÔNICO: endereço em ambiente de internet, onde estão disponibilizados serviços e informações.

m) SOLICITAÇÃO: ato ou efeito de solicitar, requerer considerando tanto sugestões, consultas e pedidos de informação.

n) SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pela instituição.

Capítulo II DA GESTÃO DO ATENDIMENTO

Art. 9º Será designada uma área de gerenciamento das operações de atendimento ao público, com as seguintes atribuições:

I - coordenar o processo de atendimento às consultas, solicitações e pedidos de informação, prezando pela qualidade e prazo das respostas;

II - acompanhar, avaliar e controlar o atendimento prestado na instituição, por meio de indicadores de desempenho.

III - implantar e gerenciar a central de atendimento telefônico, atendendo aos pedidos de informação, solicitações e consultas, ou encaminhando-os para a área competente;

IV - coordenar e acompanhar os canais de atendimento eletrônico para:

a) gerenciar o Fale Conosco, respondendo aos pedidos de informação, solicitações, consultas, ou encaminhando-os para área competente; e

b) gerenciar o "Perguntas Freqüentes" - FAQ, solicitando das áreas a atualização periódica deste instrumento;

V - coordenar o agendamento eletrônico do Parlatório;

VI - propor melhorias na organização e gestão de conteúdo do sítio com vistas a facilitar o acesso dos usuários.

Parágrafo único. Os Serviços de Atendimento da Ouvidoria não estão sujeitos ao gerenciamento das operações de atendimento ao público.

Capítulo III DOS INSTRUMENTOS DO ATENDIMENTO

Seção I DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO CENTRAL

Art. 10 A central telefônica terá a finalidade de atender ao público, prestando informações e fornecendo orientações sobre os serviços disponíveis na Anvisa, e deverá:

I - ser um serviço gratuito e dispor, de preferência, de um único número, de fácil divulgação e memorização;

II - responder aos questionamentos relacionados a informações de domínio público;

III - responder às solicitações ou encaminhá-las à área competente;

IV - registrar no sistema da Ouvidoria as denúncias e reclamações do usuário;

V - capacitar seus profissionais quanto às informações que podem ser disponibilizadas;

VI - ter seus atendimentos gravados.

Seção II DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO SETORIZADO

Art. 11 Fica mantido o procedimento atual de atendimento por telefone, com seus respectivos ramais, devendo as gerências gerais e áreas regimentalmente equiparadas organizar especificamente o atendimento telefônico das áreas a elas subordinadas, definindo fluxos e processos.

Seção III DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Art. 12 O atendimento eletrônico é composto por todos os atendimentos efetivados via sistema de computação, incluindo correio eletrônico, sítio, fale conosco, perguntas freqüentes e demais instrumentos que venham a ser criados pela Agência.

Art. 13. Os atendimentos realizados por meio de canais eletrônicos devem considerar:

I - a integração entre os diferentes canais para solucionar o atendimento como forma de aperfeiçoar a gestão;

II - a necessidade de controles quantitativos e qualitativos de solicitações e respostas;

III - a definição de prazos de resposta, em função do tipo de solicitação;

IV - a classificação das solicitações por: assunto, categoria de solicitação e público, para fins de emissão de relatórios;

V - a definição de responsáveis, em cada área da Anvisa, para atender solicitações e garantir cumprimentos de prazos;

VI - a atualização periódica do Perguntas Freqüentes - FAQ;

Art. 14 O atendimento ao Fale Conosco será realizado pela área responsável (coordenação de atendimento) e, sempre que necessário enviado às áreas internas da Anvisa.

Art. 15 Caberá a cada área da Anvisa a gestão do seu respectivo correio eletrônico, Considerando tanto a mensuração dos atendimentos realizados como o atendimento das demandas em tempo hábil e a necessidade de padronização da assinatura em nome da área.

Art. 16 Será definido um canal de comunicação específico para atendimento das demandas do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Seção IV

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 17 O serviço de atendimento presencial tem por finalidade:

I - atender às solicitações, acolher, orientar e informar a população sobre os requisitos necessários para a obtenção dos serviços prestados pela Anvisa;

II - filtrar as informações e direcionar o atendimento para que o usuário seja atendido no menor tempo possível e que satisfaça, dentro das possibilidades, aos seus anseios;

III - esclarecer dúvidas em geral.

DAS AUDIÊNCIAS CONCEDIDAS A PARTICULARES

Art. 18 Não havendo salas disponíveis para as audiências no Parlatório, estas poderão ser realizadas em salas devidamente organizadas, obedecendo aos procedimentos previstos em resolução específica.

Art. 19 Deverá haver lavratura da ata da reunião, contendo ainda a relação dos presentes com suas respectivas assinaturas.

Art. 20. As audiências concedidas a particulares pelos agentes públicos em exercício na Anvisa terão caráter oficial e serão sempre acompanhadas por outro servidor público, também em exercício na Anvisa.

DO PARLATÓRIO

Art. 21 As audiências no Parlatório deverão obedecer às orientações das normas específicas.

Art. 22 Por ocasião da utilização do Parlatório pelas Áreas para audiências ou quando requisitadas pelo setor regulado deverão dispor de agenda específica com as datas pré-agendadas para esse atendimento.

Parágrafo único. As reuniões realizadas com agentes externos para tratar de assuntos de interesse da Anvisa e da Saúde Pública, não relativas a interesses específicos, podendo ter caráter gerencial, técnico e consultivo, poderão ser gravadas e deverão ser registradas em ata.

DO PROTOCOLO

Art. 23 O serviço de protocolização será prestado pela área competente, obedecendo às diretrizes estabelecidas na Portaria Normativa nº 05/2002, do Ministério do Planejamento e às demais normas específicas que dispuserem sobre os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo de correspondências e documentos técnicos no âmbito da Anvisa.

DO ATENDIMENTO AOS PARLAMENTARES

Art. 24 A Assessoria Parlamentar coordenará o processo de elaboração interna, a tramitação e análise das Proposições Legislativas, bem como dos assuntos atinentes aos parlamentares e demais agentes políticos.

Parágrafo único. Os requerimentos de informação, encaminhados com fundamento no § 2º do Art. 50 da Constituição Federal, deverão ser respondidos no prazo de 30 dias, sob pena de

responsabilidade do agente público que cometer eventuais omissões, atrasos ou prestar informações falsas.

Seção V DAS CORRESPONDÊNCIAS

Art. 25 É de competência da área de protocolo:

I - receber via postal, todas as correspondências endereçadas à Anvisa, tanto os documentos de caráter técnico, como os de caráter administrativo, bem como qualquer outro que tenha como destinatário a Agência;

II - encaminhar ao setor de destino com a máxima urgência toda correspondência proveniente de órgão do poder judiciário;

III - abrir e cadastrar em sistema toda correspondência destinada à Anvisa, excetuando-se as que forem proibidas por lei.

DO FAX

Art. 26 O serviço de fax é destinado a atender aos usuários, no que se refere à prestação de informações pertinentes de cada área.

Art. 27 É competência de cada área:

I - receber todos os documentos encaminhados via fax, direcionando-os aos destinatários (quando for de caráter pessoal) ou prestando as informações (quando for de caráter profissional);

II - confeccionar respostas aos documentos enviados via fax, devidamente assinadas pelo gestor da área, bem como registrá-las no Datavisa, em campo específico;

III - informar ao usuário a qual área ele deve encaminhar sua demanda, quando esta não for de sua competência; e

IV - arquivar todos os documentos de fax recebidos e emitidos.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28. O Gabinete do Diretor-Presidente, em conjunto com as demais unidades da estrutura organizacional da ANVISA, promoverá a comunicação e a ampla divulgação da Política de que trata esta Portaria para que todos a conheçam e a cumpram no âmbito de suas atividades e atribuições.

Art. 29. As disposições da Política de Atendimento ao Público devem ser aplicadas às unidades organizacionais da ANVISA, inclusive àquelas localizadas em unidades da federação diversas da sede da Agência em Brasília-DF, respeitando-se suas especificidades.

Art. 30. A Política de Atendimento ao Público deverá ser revisada e atualizada periodicamente, no máximo, a cada quatro anos.

Art. 31. As dúvidas e os casos omissos serão dirimidos pela área responsável pelo gerenciamento das operações do atendimento ao público e, em última instância, pela Diretoria Colegiada, segundo os objetivos, os princípios e as diretrizes estabelecidos nesta Portaria.

Art. 32. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DIRCEU RAPOSO DE MELLO