

Coluna Voz da Ouvidoria: Vera Borralho Bacelar

Ouvidoria: 10 anos de cidadania

Agosto 2009

Com a criação da Lei n. 9.782/1999 nasce a Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa e sua Ouvidoria. Desde sua criação até os dias de hoje, percebe-se um crescimento na conscientização da sociedade quanto à importância deste instrumento de controle social no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Por ter uma atuação independente e sem vinculação hierárquica, a Ouvidoria da Anvisa utiliza-se da sua autonomia, respeitando os princípios da legalidade, legitimidade, moralidade, equidade e transparência para aprimorar a sua política de gestão e tomadas de decisão que vão de encontro ao fortalecimento do exercício da cidadania.

Ao longo desse período foi desenvolvido um conjunto de ações com o objetivo de melhorar o atendimento ao cidadão. A Sistematização do processo de trabalho interno, reuniões periódicas com as áreas técnicas que respondem as demandas que chegam por meio do sistema eletrônico Anvis@tende, a construção e execução de projetos, a elaboração e divulgação de relatórios são exemplos de estratégias de disseminação de informações com a população.

Buscou-se também a articulação com outros órgãos com o intuito de desenvolver instrumentos de comunicação a fim de ampliar a divulgação das medidas sanitárias de grande interesse público e estimular a educação sanitária. O Boletim da Ouvidoria e as publicações periódicas “Consumo e Saúde” e “Aviso Saúde e segurança” são exemplos dessa parceria feita com o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DPDC/SDE/MJ).

A integração entre os sistemas Anvis@tende da Ouvidoria da Anvisa e OuvidorSUS do Departamento Geral de Ouvidorias do SUS – DOGES, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde - SGEP/MS também representou um grande salto para o cidadão. Esta possibilita que os sistemas transfiram demandas um para o outro on-line, superando barreiras burocráticas, retirando do cidadão a necessidade de re-encaminhamento e garantindo a resposta em menor tempo.

Essas ações refletem que os resultados do trabalho da Ouvidoria no primeiro semestre de 2009 foram satisfatórios e representativos de uma sociedade que está cada vez mais participativa e consciente de seus direitos. Nestes seis meses, foram 14.056 manifestações dos cidadãos/usuários, que de alguma forma, contribuíram para o aprimoramento da organização da máquina administrativa e para a melhoria dos serviços prestados, na busca de ações mais efetivas do Estado.

Essa posição pró-ativa de trabalho da Ouvidoria tende a contribuir cada vez mais para o fortalecimento da consciência social e favorecer a divulgação dos direitos da população, estimulando-a ter uma postura crítica com relação aos produtos e serviços sujeitos a vigilância sanitária. Espera-se assim que o trabalho desenvolvido ao longo desses 10 anos possa refletir

na multiplicação de ações e benefícios para a sociedade nos próximos 20, 30 anos, sempre com o objetivo contínuo de prevenção, educação e fortalecimento da cidadania.

[Boletim Anvisa Edição no 42, de 23 de agosto de 2009](#)