

**Coluna Voz da Ouvidoria:** Vera Borralho Bacelar

**Central de Atendimento:** mais acesso ao cidadão  
Setembro 2009

No mês de setembro, temos um marco na história da Anvisa: O lançamento da Central de Atendimento Telefônico e Eletrônico da Agência.

Mas o que isto significa? Significa a democratização do acesso da população à Anvisa, o que permitirá mais transparência e controle social. O cidadão poderá telefonar e obter informações sobre como legalizar sua empresa ou conhecer mais sobre os produtos e serviços regulados pela Agência.

Após a publicação da Política de Atendimento da Anvisa, em setembro de 2007, a Central de Atendimento representa a concretização das diretrizes previstas nesta e o principal instrumento entre a norma e a ampliação do acesso ao exercício da cidadania.

Sensíveis aos direitos do cidadão, o serviço de atendimento que está sendo implantado, servirá não só para buscar agilidade e presteza nas informações, mas também desburocratizar alguns procedimentos e processos de trabalho, de modo que os pedidos de informação sejam atendidos em tempo e com efetiva resposta às necessidades do cidadão.

Entre outros resultados, espera-se maior eficácia e eficiência dos atendimentos e troca de informações, melhoria da credibilidade da Agência, fortalecimento da imagem institucional, acesso à informação e aos serviços da Anvisa e, principalmente, auxílio na concretização da missão institucional.

Desta maneira, a ouvidoria espera e apóia esta iniciativa, de modo que o cidadão seja beneficiado e a instituição seja reconhecida como uma prestadora de serviços públicos de qualidade.

[Boletim Anvisa Edição nº 43, de 21 de setembro de 2009](#)