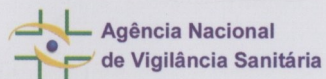


*Realização*  
*Ouvidoria - Anvisa*

[www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

*Divulgação*  
*Unidade de Divulgação*

*Design Gráfico*  
*Gerência de Comunicação Multimídia*



Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária



**MINISTÉRIO  
DA SAÚDE**

**Linha de  
comunicação  
com a sociedade**

**Ouvidoria  
ANVISA**





## O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação pelo qual a população se manifesta e a instituição responde, informa e esclarece.

A Ouvidoria da Anvisa garante um relacionamento democrático com a sociedade pela participação do cidadão nas ações de vigilância sanitária, contribuindo para o exercício da cidadania.

## Qual é o papel da Ouvidoria?

Criar e manter canais de comunicação entre a Anvisa e clientes, empresas e governos, a fim de viabilizar mecanismos que possam contribuir para a melhoria contínua da função de vigilância sanitária no país.

## O que compete à Ouvidoria?

- Receber e apurar as denúncias, reclamações, sugestões e solicitações dos consumidores individuais ou por intermédio dos seus órgãos de defesa, empresa e governo, com a subsequente resposta aos mesmos.
- Acompanhar as providências adotadas, cobrar soluções e manter o usuário informado.
- Mediar as demandas dos clientes e com relação aos serviços prestados pelas áreas técnicas da Anvisa.
- Zelar pela qualidade dos serviços prestados pela Anvisa.
- Preservar a rapidez, agilidade e eficácia no atendimento das demandas.

## Como falar com a Ouvidoria?

É fácil. O acesso à Ouvidoria pode ser feito por meio de:

### Formulário eletrônico

no site da Anvisa  
[www.anvisa.gov.br/Ouvidoria/index.htm](http://www.anvisa.gov.br/Ouvidoria/index.htm)

### Telefones:

(61) 448-1235 / 448-1464  
Telefax: (61) 448-1144

### Carta:

SEPN 515, Bloco B, Edifício Ômega, 1º subsolo  
Brasília (DF) - CEP 70.770-502

Disque Saúde 0800 611997

## TELEFONES



Denuncie.  
Faça sugestões.  
A Ouvidoria está pronta para atender você.

(61) 448-1235  
(61) 448-1464