

PORTARIA Nº 208/ANVISA, DE 03 DE FEVEREIRO DE 2017

Dispõe sobre os procedimentos para atualização de informações no portal da Anvisa e na Central de Atendimento da Agência.

O Diretor-Presidente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 47, IX e o art. 54, III, §3º do Regimento Interno aprovado nos termos do Anexo I da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 61, de 3 de fevereiro de 2016, **resolve**:

Art. 1º Estabelecer procedimentos para atualização das informações disponíveis no portal da Anvisa, bem como das informações que integram a Base de Conhecimento disponibilizada à Central de Atendimento da Agência.

Art. 2º As informações de interesse público e as orientações a respeito dos serviços prestados pela Anvisa devem ser mantidas atualizadas de forma clara e em linguagem de fácil entendimento.

Art. 3º É da responsabilidade das Gerências-Gerais, das Assessorias, e das Gerências e Coordenações subordinadas diretamente às Diretorias, no âmbito de suas atuações, a atualização das informações no Portal da Anvisa e na Base de Conhecimento disponibilizada à Central de Atendimento.

Art. 4º Caberá à Assessoria de Comunicação – Ascom a coordenação e o monitoramento das informações disponíveis no Portal da Anvisa.

§ 1º A Ascom é a responsável por articular e coordenar a comunicação digital da Anvisa nos seus portais e outras plataformas digitais, bem como implementar melhorias que tenham como foco a facilitação do acesso à informação e serviços.

§ 2º Para o cumprimento do disposto nesta Portaria, a Ascom divulgará, no prazo de 30 (trinta) dias, uma Matriz de Responsabilidade, com a definição dos conteúdos e páginas que estarão sob a responsabilidade de cada unidade.

§ 3º Nos casos em que houver limitações ou obstáculos técnicos para a atualização, a equipe de comunicação digital da Ascom deverá ser acionada para dar o suporte necessário e tempestivo à demanda.

Art. 5º A Ascom apresentará, no prazo de 60 (sessenta) dias, o Plano de Qualificação e Melhoria dos Conteúdos do Portal, com o objetivo de alinhar seus formatos às necessidades do público.

Art. 6º As unidades citadas no art. 3º deverão garantir, de forma permanente, a correção e atualidade das informações de sua responsabilidade, de acordo com seu escopo de permissão e atuação no Portal.

§ 1º Nos casos em que houver alteração da regulamentação, do escopo de atuação da unidade ou da estrutura organizacional referente ao escopo de sua atuação, as unidades de que trata o art. 3º deverão promover a revisão do conteúdo publicado nos ambientes digitais de forma a garantir que o conteúdo no Portal da Anvisa reflita a regulamentação vigente.

§ 2º A revisão e a correção dos conteúdos deverão ser promovidas tão logo o tema seja aprovado pela Anvisa.

§ 3º Nos casos das alterações de regulamentação ou de processos de trabalho que impliquem mudanças de estrutura e de arquitetura da informação nos ambientes digitais, as unidades de que trata o art. 3º deverão acionar a Ascom, de forma prévia e tempestiva, para que as alterações sejam avaliadas e implantadas.

Art. 7º Caberá à Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação-CGTAI a coordenação, a revisão e o monitoramento da atualização das informações disponíveis na Central de Atendimento.

§ 1º A CGTAI identificará nas perguntas e respostas da Central de Atendimento a recorrência de questões semelhantes e demandará as unidades de que trata o art. 3º para que produzam conteúdo padrão relativo ao tema a ser inserido na Base de Conhecimento.

§ 2º Caberá à CGTAI a identificação de assuntos nos quais os atendentes da Central de Atendimento devam ser capacitados pela Anvisa.

§ 3º As capacitações previstas no parágrafo anterior serão realizadas pelas áreas responsáveis tecnicamente pelo assunto demandado, conforme priorização e urgência indicada pela CGTAI, em datas previamente pactuadas entre esta e as respectivas unidades organizacionais.

Art. 8º A CGTAI divulgará, no prazo de 60 (sessenta) dias, Guia sobre a redação de conteúdos para a Base de Conhecimento a fim de orientar as unidades de que trata o art. 3º.

Art. 9º. Cada unidade de que trata o art. 3º deverá revisar periodicamente as informações de sua responsabilidade disponíveis na Base de Conhecimento da Central de Atendimento e repassar à CGTAI, por meio do endereço eletrônico basedeconhecimento@anvisa.gov.br, o conteúdo necessário à atualização da Base, nos seguintes prazos:

I – até 5 (cinco) dias úteis após alterações na regulamentação pertinente às suas atribuições; e

II – até 5 (cinco) dias úteis antes das alterações em procedimentos ou orientações para o público externo sobre atividades da unidade.

Parágrafo único. Semestralmente, as unidades deverão informar à CGTAI se as informações disponíveis na Base de Conhecimento estão atualizadas e, caso haja necessidade, encaminhar os conteúdos de atualizações.

Art. 10. A CGTAI e Ascom deverão criar procedimentos operacionais que estabeleçam a troca de informações mútua sobre demandas de atualização feitas pelas áreas técnicas para a Base de Conhecimento e para o Portal, de maneira que não haja informação contraditória entre ambos.

Art. 11. As chefias das unidades de que trata o art. 3º serão responsabilizadas pelo descumprimento do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011, caso sejam disponibilizadas informações incorretas, desatualizadas e/ou incompletas.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JARBAS BARBOSA DA SILVA JR.