

COLUNA VOZ DA OUVIDORA

Ouvidoria: Instrumento do Cidadão

A Ouvidoria é um instrumento de promoção dos direitos humanos, de conscientização, de mobilização da sociedade e de modernização das estruturas vigentes.

É certo que as ouvidorias têm proporcionado contato direto do cidadão com a estrutura governamental. Sua ferramenta principal é o diálogo, fazendo uso da persuasão racional para resolver os problemas. Quanto ao trabalho da Ouvidoria da ANVISA, o mesmo se desenvolve de modo assertivo e diuturno.

Aqui afirmamos nossos objetivos: apoiar a contínua melhoria da gestão da ANVISA por meio das atividades de Ouvidoria; assegurar as prerrogativas e princípios para o funcionamento adequado da Ouvidoria; desenvolver ações que visam a consolidação do instituto de ouvidoria; divulgar para a sociedade brasileira as formas de participação popular junto à ANVISA e fortalecer os laços entre as ouvidorias de agências reguladoras, o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, as Ouvidorias descentralizadas do SUS e demais ouvidorias com as quais constituímos interfaces.

Coloco a Ouvidoria da ANVISA à disposição de todas e todos.

Eliana Pinto

Ouvidora

A Coluna Voz da Ouvidora estará disponível no link abaixo:

<http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/coluna/index.htm>

Fale com a Ouvidoria:

Formulário Eletrônico Ouvidori@atende

Endereço: www.anvisa.gov.br/ouvidoria

SUSPENSÕES E INTERDIÇÕES

SAIBA O QUE É REGISTRO, INTERDIÇÃO E SUSPENSÃO.

DESTAQUES – SAIBA MAIS SOBRE O TRABALHO DE FISCALIZAÇÃO DA ANVISA

[Anvisa proíbe comércio e distribuição de lote de pimenta do reino](#)

[Anvisa proíbe comércio de lote de açúcar e interdita lotes de sal](#)

[Insumo Farmacêutico Ativo é suspenso](#)

[Anvisa proíbe produto sem registro e suspende marcas de álcool](#)

[Empresa anuncia recolhimento voluntário de lote de medicamento](#)

[Anvisa suspende marcas de cigarros de dois fabricantes](#)

[Anvisa anuncia recolhimento, suspende e interdita produtos irregulares](#)

[Anvisa suspende medicamento falsificado, desinfetante e álcool líquido](#)

Mais informações referentes à fiscalização de produtos, clique aqui **FISCALIZAÇÃO**.

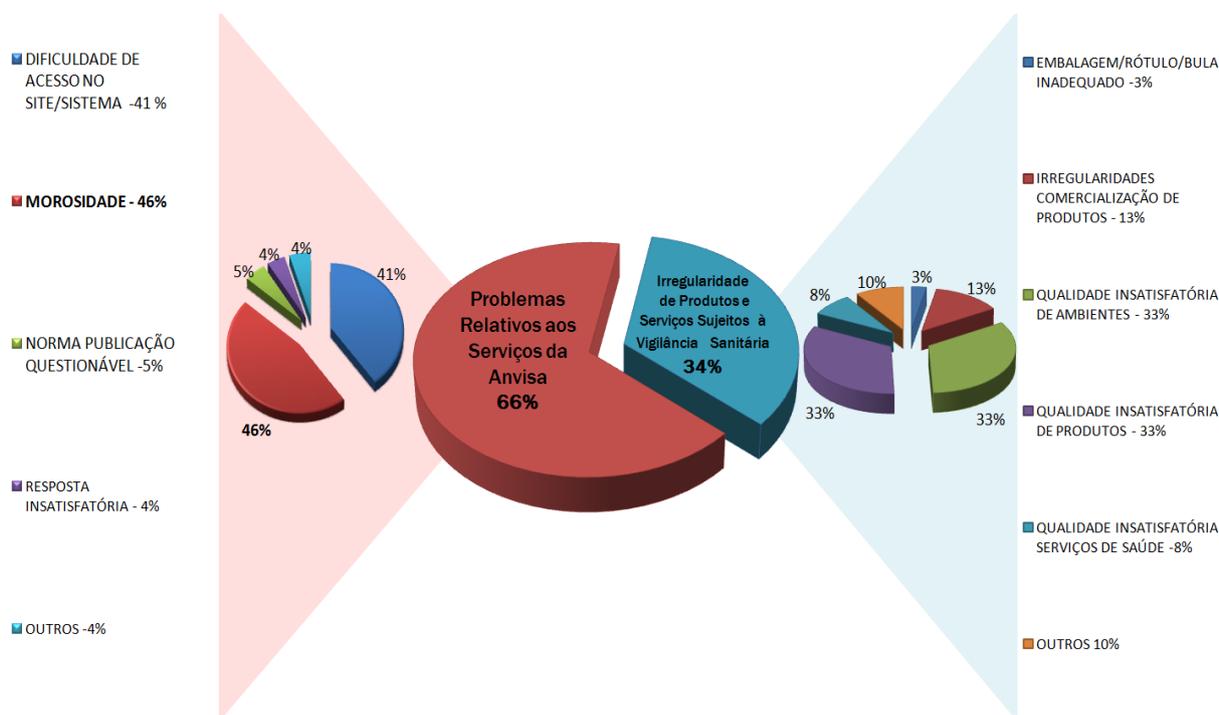
NOVEMBRO/2013 - Estatísticas Mensais

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta mensalmente, neste Boletim, os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas. Em novembro de 2013 foram registradas **3.815** demandas.

Dos principais demandantes 51% são empresas e 45% pessoas físicas.

Em relação ao tempo de resposta foram finalizadas **3.407** (89,31%) em até 15 dias úteis.

Das denúncias e reclamações recebidas, 66%¹ são relativas aos serviços da Anvisa e 34% se referem às irregularidades de produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária - em sua maioria resolvidas pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, conforme gráfico² abaixo:



Do percentual de 66% de manifestações que chegaram à Anvisa 46% diz respeito a morosidade:

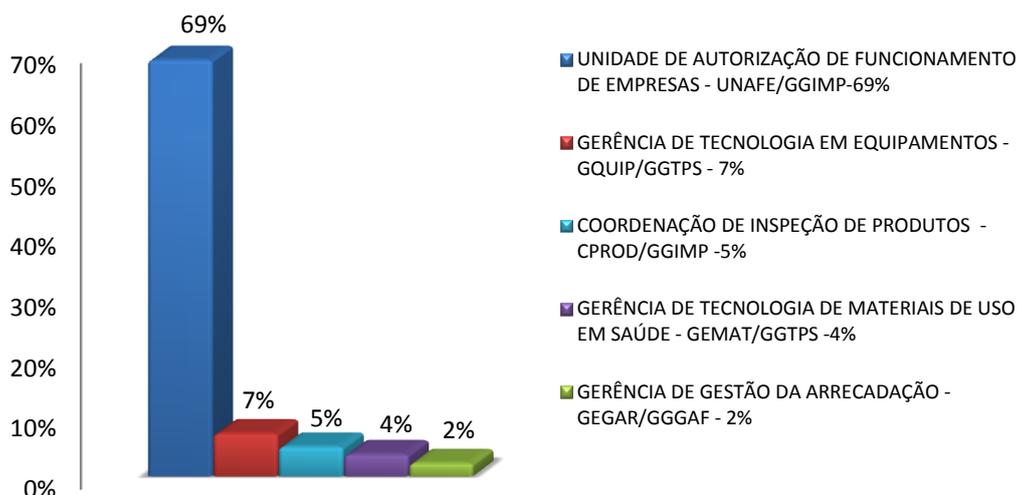
- Análise de processos de autorização de funcionamento de empresas (AFE);
- Concessão de registro de produtos.

E essas demandas recebidas estão afetas às seguintes áreas, conforme gráfico abaixo:

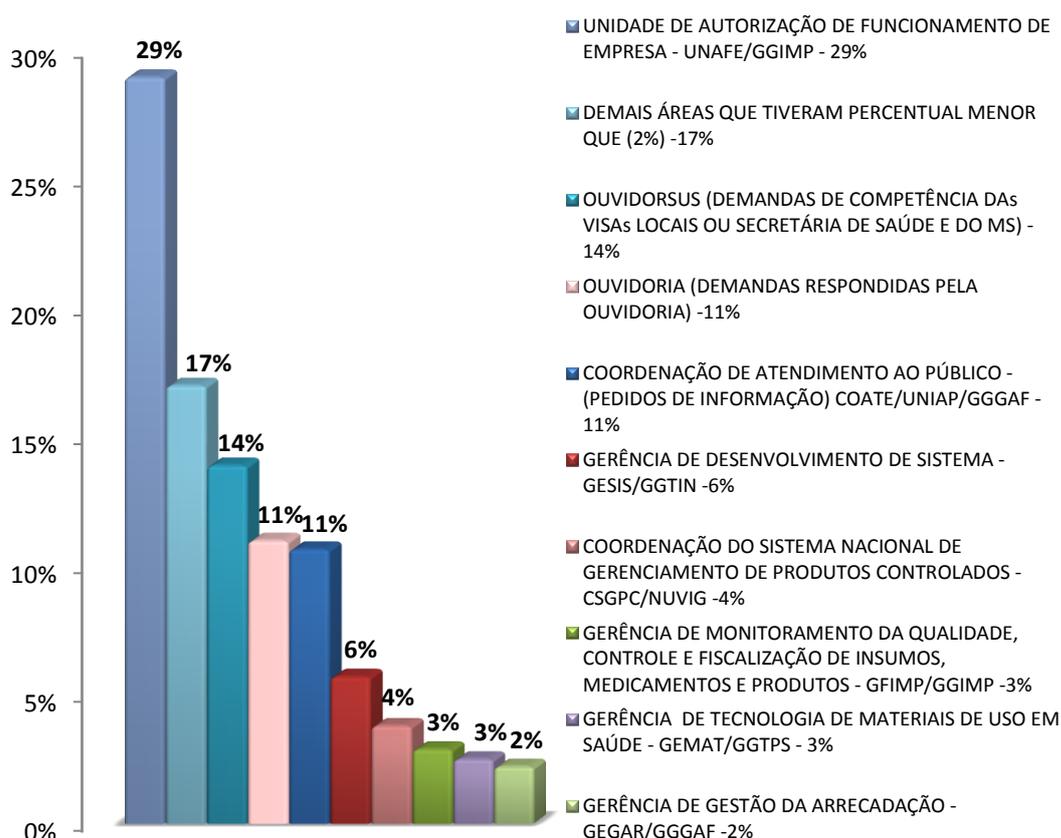
¹ Cerca de 5% das demandas são encaminhadas à Anvisa por engano – e não são contabilizadas neste cálculo

² Quantitativos inferiores a 2% foram agrupados na categoria Outros.

Morosidade - Gerências



As 3.815 demandas registradas no mês de novembro tiveram os seguintes encaminhamentos:



A seguir, exemplos de manifestações sobre os principais problemas registrados:

- Morosidade na análise de processos (Anvisa)

"Já tem quase um ano que fiz o peticionamento da AE e ate hoje não obtive resultado, por tais motivos vou ter fechar a farmácia, muito obrigada por serem tão ágeis e por estarem sempre facilitando a nossa vida."

- Qualidade insatisfatória de ambiente (SNVS).

"boa tarde, fui a este restaurante acima algumas vezes e vi inúmeras vezes a presença de baratas pequenas, tipo filhote rodeando perto da comida, a comida muitas vezes com um cheiro de passado... trata-se de restaurante perto do campus da XXX de XXX e é muito frequentado e escuto muitas reclamações... nos últimos meses a qualidade da comida só vem piorando! Peço que priorizem a minha denuncia, pois não vai demorar muito pra alguém pegar uma intoxicação serio por culpa deste estabelecimento".

Por fim, apresentamos abaixo o tema de destaque³ do mês para reflexão:

➤ FORMOL

Recentemente, foi publicado pela mídia o uso indiscriminado de formol como alisante capilar. Diante do que foi apresentado, chegaram à Ouvidoria da Anvisa no mês de novembro 36 denúncias e reclamações sobre o assunto.

O uso do formol como alisante capilar NÃO é permitido pela Anvisa, pois esse desvio de uso pode causar sérios danos ao usuário do produto e ao profissional que aplica o produto, tais como: irritação, coceira, queimadura, inchaço, descamação e vermelhidão do couro cabeludo, queda do cabelo, ardência e lacrimejamento dos olhos, falta de ar, tosse, dor de cabeça, ardência e coceira no nariz, devido ao contato direto com a pele ou com vapor. Várias exposições podem causar também boca amarga, dores de barriga, enjôos, vômitos, desmaios, feridas na boca, narina e olhos, e câncer nas vias aéreas superiores (nariz, faringe, laringe, traquéia e brônquios), podendo até levar a morte.

É importante esclarecer que o que está proibido é o desvio de uso dessas substâncias. A legislação sanitária permite o uso de formol e glutaraldeído em produtos cosméticos capilares apenas na função de conservantes (com limite máximo de 0,2% e 0,1%, respectivamente), durante a fabricação do produto, somente. A adição de formol, glutaraldeído ou qualquer outra substância a um produto acabado, pronto para uso, constitui infração sanitária, estando o estabelecimento que adota esta prática sujeito às sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis, sendo que adulteração desses produtos configura crime hediondo.

Os produtos alisantes devem ser registrados na Anvisa. Existem substâncias ativas específicas com propriedades alisantes como ácido tioglicólico, hidróxido de sódio, hidróxido de potássio, hidróxido de cálcio, hidróxido de lítio, hidróxido de guanidina permitidas pela legislação. Substâncias como formol e glutaraldeído NÃO são permitidos como alisantes. Por isso, antes de

3 - Demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa entre 01/11/2013 – 30/11/2013. Busca realizada por palavra-chave no sistema Ouvidori@tende – palavras grafadas de outras formas ou que representem trechos de outros termos podem não ter sido localizadas. Demandas em duplicidade podem estar contabilizadas mais de uma vez.

alisar os cabelos, verifique na própria embalagem se o produto a ser utilizado está registrado na Anvisa

Antes de usar o produto, é importante ler e seguir as instruções de uso do produto e ler atentamente as precauções de uso e advertências que constam na embalagem. (fonte: <http://portal.anvisa.gov.br/>)

A seguir, exemplos de demandas referentes ao assunto:

- *“Neste salão de beleza fazem escova com formol causando ardência nos olhos de todos os clientes e as manicures trabalham sem itens descartáveis, sem luvas e sem proteção para bacia. Solicito fiscalização urgente”.*
- *“Os cabeleireiros estão usando progressiva a base de formol, em adultos e crianças, onde o produto é aplicado não tem ventilação e todos os outros profissionais tende a respirar o produto, sendo com irritações na garganta e olhos, e nada adianta falar ao proprietário”.*
- *“Fui a esse salão uma vez para fazer uma escova e cheguei alguns minutos antes do horário agendado. Havia uma cliente fazendo escova progressiva e senti um cheiro muito forte no local, parecendo ser de formol. A embalagem do produto que ela estava utilizando no cabelo da cliente não tinha rótulo então tive a impressão que estivesse utilizando um produto proibido e sem o rótulo não seria identificado”.*

Elogios à Anvisa

A Anvisa, através de sua Ouvidoria, recebe também elogios. Isso reforça e estimula, a cada dia, o compromisso de sempre servir bem o público que precisa desta Agência Reguladora.

Em novembro, foram recebidas 03 manifestações elogiando a atuação da Anvisa e/ou de seus servidores.

Apresentamos o conteúdo destas manifestações:

➤ Central de Atendimento

- *“Gostaria de registrar neste momento, um elogio a atendente "LAYDIANE" prestado sob o protocolo nº XXX. Ela foi atenciosa, clara, objetiva, e estava sem sistema e teve a paciência de reiniciar o sistema para atender minha solicitação e esclarecer minhas duvidas.Parabéns pela atendimento!!!!Antes a ANVISA tivesse mais atendentes com esse perfil”.*
- *“Boa tarde. Gostaria de elogiá-los pela presteza e profissionalismo de duas de suas funcionárias: Camila (protocolos XXX e XXX) e Bruna (protocolo XXX). As mesmas, ao longo de todo atendimento, demonstraram muita boa vontade e perfeito domínio de suas atribuições profissionais, conduzindo todo o processo de modo solícito, cordial e atencioso”.*

➤ ANVISA

- *“Declaro que a anvisa tem atuado de forma exemplar em suas funções e agradeço pelo grande empenho em fiscalizar todos os seus estabelecimento”.*

NOTÍCIAS DA OUVIDORIA

Reunião com a Ouvidora da Secretaria de Políticas para as mulheres da Presidência da República SPM-PR

A Ouvidoria da Anvisa recebeu no dia 04 de novembro de 2013 a Ouvidora da Secretaria de Políticas para as mulheres da Presidência da República SPM-PR, Maria Jones Barreto.

Na ocasião foi proposto a realização de parceria/cooperação estratégica para divulgação do site www.spm.gov.br e do e-mail ouvidoria@spm.gov.br da secretária que se refere ao envio das demandas atinentes a temática de combate a violência contra as mulheres reforçando as políticas de enfrentamento a discriminação de gênero.

Na oportunidade conheceu a estrutura da Ouvidoria da Anvisa e propôs parceria entre as Ouvidoria para o aprimoramento da qualidade do serviço prestado a população.

Reunião com a ouvidoria da Fundação Nacional do Índio – FUNAI

A Ouvidoria da Anvisa participou no dia 08 de novembro de 2013 de reunião na Ouvidoria da Fundação Nacional do Índio – FUNAI, para discutir a possibilidade da realização de parceria entre os respectivas Ouvidorias com o foco no aprimoramento constante dos serviços prestados a população e participação de cooperação internacional que a Ouvidoria da Anvisa realizará com o Ombudsman da Cidade de Quebec no Canadá.

Reunião com o Ouvidor do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV/DF

A Ouvidoria da Anvisa no dia 11 de novembro de 2013, recebeu o Ouvidor do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV/DF, Luis Domingos dos Santos e seu assessor Ronald Gabriel.

O objetivo da agenda foi conhecer a metodologia de trabalho da Ouvidoria da Anvisa e propor parceria para o desenvolvimento da Ouvidoria do IPREV/DF.

1º Seminário de Mulheres Indígenas e Segurança Alimentar e Nutricional

A Ouvidoria da Anvisa participou no dia 12/11/2013 do 1º Seminário de Mulheres Indígenas e Segurança Alimentar e Nutricional realizado na Confederação Nacional dos Trabalhadores na Agricultura (CONTAG) em Brasília – DF.

Na ocasião a Ouvidoria participou da sala de informações aonde também estavam presentes outros ouvidores do Poder Executivo Federal com o objetivo de capilarizar as atividades desenvolvidas pelas respectivas Ouvidorias e atender as manifestações recebidas durante o encontro.

41ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo

A Ouvidoria participou da 41ª reunião ordinária do Conselho Consultivo da Anvisa, realizada no dia 13 de novembro de 2013 no Ministério da Saúde, em Brasília.

Na reunião a Ouvidoria apresentou o relatório de atividades 2012, bem como as publicações realizadas no Falando de Ouvidoria para a Vigilância Sanitária e Consumo e Saúde.

Reunião Ordinária do Comitê Gestor de Política Nacional de Promoção da Saúde

A Ouvidoria da Anvisa participou no dia 19 de novembro de 2013 da Reunião Ordinária do Comitê Gestor de Política Nacional de Promoção da Saúde do Ministério da Saúde.

Na oportunidade a Ouvidoria ficou com o encargo de ser o ponto focal do comitê para as atividades que deverão contar com a participação da Anvisa.

A Pauta da reunião contou com os seguintes temas:

- 1- Discussão dos eixos operacionais propostos para a revisão da PNPS;
- 2- Apresentação sobre a oficina regional da revisão da PNPS que ocorreu no Rio de Janeiro-RJ;
- 3- Apresentação do guia alimentar

FIQUE ATENTO

[Obrigatoriedade de notificação de infecções começa em janeiro](#)

[Publicada resolução da Anvisa sobre inclusão produtiva](#)

[Saneantes e Cosméticos têm novos regulamentos de Boas Práticas](#)

[Anvisa suspende cautelarmente produtos fumígenos](#)

[Anvisa suspende medicamento e álcool líquido](#)

[Anvisa suspende e interdita medicamentos e outros produtos](#)

[Anvisa cancela notificação de detergentes enzimáticos](#)

[Serviços de saúde terão mais prazos para iniciar notificações](#)

UTILIDADE PÚBLICA

[Anvisa cria Grupo de Trabalho para rastrear alimentos](#)

[Anvisa vai monitorar alimentos quem devem reduzir presença de sal](#)

[OMS reforça alerta sobre suplemento ilegal](#)

[Anvisa investiga surto infeccioso relacionado à nutrição parenteral](#)

[Nota conjunta da Anvisa e Senacon sobre cádmio em bijuterias da China](#)

[Anvisa divulga panorama de bancos de cordão umbilical no Brasil](#)

MAIS PARTICIPAÇÃO POPULAR NA ANVISA

CONSULTA PÚBLICA

[Chamamento público sobre prescrição vai até o próximo dia 26](#)

[Saiba mais sobre outras consultas públicas](#)

AUDIÊNCIA PÚBLICA

[Saiba mais sobre outras audiências públicas](#)