

# Relatório Semestral da Ouvidoria 2008



Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa



*“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida e  
viver  
com paixão, perder com classe  
e vencer com ousadia,  
pois o triunfo pertence a  
quem mais se atreve.  
A vida é muita para ser insignificante.”*

*Charles Chaplin*



# ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

## **Diretor-Presidente**

Dirceu Raposo de Mello

## **Diretores**

Cláudio Maierovitch P. Henriques (até 30 de junho)

José Agenor Álvares da Silva

Maria Cecília Martins Brito

Agnelo Queiroz

## **Ouvidora**

Vera Maria Borralho Bacelar

## **Assessora**

Mary Anne Fontenele Martins

## **Assistente**

Luiz Augusto da Cruz

## **Equipe Técnica**

Ana Paula Ferrari Lemos Barros

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Bianca Barboza Nogueira

Claudia Bonfim da Cruz

Eriknilson de Souza Pacheco

Fernanda Santos Bastos (até 30 de maio)

Francisco Eugênio Cunha Silva (até 15 de junho)

Isabella Silva Di Jorge Portella Valderrama

Keyty Costa Cordeiro

Maria Alice Dias Leão

Mariana Drumond Marques

Mariana Feltrini Turibio

Patrícia Batista de Freitas

Vanderléa Aparecida Braga

## SIGLÁRIO

AE	Autorização de Funcionamento Especial
AFE	Autorização de Funcionamento de Empresas
ASCOM	Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional
ASEGI	Assessoria de Segurança Institucional
ASTEC	Assessoria Técnica e Parlamentar
CMED	Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos
CBPF	Certificado de Boas Práticas de Fabricação
CGTEC	Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico
COPE SQ	Comissão de Pesquisas em Vigilância Sanitária da Anvisa
GADIP	Gabinete do Diretor-Presidente
GEGAR	Gerência de Gestão da Arrecadação
GELOG	Gerência de Logística
GEMAT	Gerência de Tecnologia de Materiais de Uso em Saúde
GEMEG	Gerência de Medicamentos Genéricos
GEMES	Gerência de Medicamentos Similares
GESIS	Gerência de Desenvolvimento de Sistemas
GEVIT	Gerência de Produtos Diagnósticos de Uso In Vitro
GFARM	Gerência de Farmacovigilância
GFIMP	Gerência de Monitoramento de Qualidade, Controle e Fiscalização de Insumos, Medicamentos e Produtos
GGALI	Gerência-Geral de Alimentos
GGCOS	Gerência-Geral de Cosméticos
GGGAF	Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira
GGIMP	Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos
GGLAS	Gerência-Geral de Laboratórios de Saúde Pública
GMED	Gerência-Geral de Medicamentos
GGPAF	Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados
GGRHU	Gerência-Geral de Gestão de Recursos Humanos
GGSAN	Gerência-Geral de Saneantes
GGSTO	Gerência-Geral de Sangue, Outros Tecidos, Células e Órgãos
GGTES	Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
GGTIN	Gerência-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação
GGTOX	Gerência-Geral de Toxicologia
GGTPS	Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para a Saúde
GIMEP	Gerência de Inspeção Certificação de Medicamentos e Produtos
GMEFH	Gerência de Medicamentos Isentos, Específicos, Fitoterápicos e Homeopáticos
GPBEN	Gerência de Pesquisas, Ensaios Clínicos, Medicamentos Biológicos e Novos
GPDTA	Gerência de Produtos Derivados do Tabaco
GPROP	Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária
GQUIP	Gerência de Tecnologia em Equipamentos

NADAV	Núcleo de Assessoramento em Descentralização das Ações de Vigilância Sanitária
NCI	Núcleo de Controle de Insumos
NUREM	Núcleo de Assessoramento Econômico em Regulação
OuvidorSus	Sistema Informatizado da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde
PDVISA	Plano Diretor de Vigilância Sanitária
PROCR	Procuradoria
RDC	Resolução da Diretoria Colegiada
SNGPC	Sistema Nacional de Gerenciamento dos Produtos Controlados
UINSC	Unidade de Inspeção e Certificação de Saneantes e Cosméticos
UINSP	Unidade de Inspeção e Certificação de Produtos para a Saúde
UNIAP	Unidade de Atendimento ao Público
UPROC	Unidade de Produtos Controlados
UTVIG	Unidade de Tecnovigilância
VISA	Vigilância Sanitária Municipal ou Estadual

## LISTA DE GRÁFICOS

- GRÁFICO 1. Demandas por Natureza
- GRÁFICO 2. Demandas por Natureza X Mês
- GRÁFICO 3. Total das Demandas por Mês
- GRÁFICO 4. Percentual das Demandas por Origem
- GRÁFICO 5. Percentual das Demandas por Origem e Natureza
- GRÁFICO 6. Origem das Demandas por Estado
- GRÁFICO 7. Total das Demandas por Competência
- GRÁFICO 8. Percentual das Demandas por Áreas Técnicas Responsáveis
- GRÁFICO 9. Demandas Classificadas por Assunto
- GRÁFICO 10. Demandas por Tempo Hábil
- GRÁFICO 11. Percentual das Avaliações das Respostas
- GRÁFICO 12. Demandas Classificadas por Problemas
- GRÁFICO 13 a. Distribuição das Demandas Enviadas ao OuvidorSUS
- GRÁFICO 13 b. Distribuição das Demandas Recebidas do OuvidorSUS
- GRÁFICO 14. Distribuição das Demandas Encaminhadas ao OuvidorSUS, segundo Problema
- GRÁFICO 15. Distribuição das Demandas Encaminhadas à Área de Portos, Aeroportos e Fronteiras, segundo Assunto.
- GRÁFICO 16. Distribuição das Demandas Encaminhadas à Área de Portos, Aeroportos e Fronteiras, segundo Problema.

## LISTA DE TABELAS

- TABELA 1. Quadro de Profissionais da Ouvidoria
- TABELA 2. Perfil dos Principais Demandantes à Ouvidoria da Anvisa
- TABELA 3. Demandas Desdobradas por Estado
- TABELA 4. Demandas por Natureza X Conseqüências

## SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA	7
APRESENTAÇÃO	8
CAPÍTULO 1 – ANÁLISE DAS DEMANDAS	9
1.1 NATUREZA DAS DEMANDAS	9
1.2 ORIGEM DAS DEMANDAS	12
1.3 DEMANDANTE	15
1.4 COMPETÊNCIA DAS DEMANDAS	15
1.5 OS ASSUNTOS	17
1.6 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	18
1.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS	19
CAPÍTULO 2 – DE OLHO NA DENÚNCIA	20
CAPÍTULO 3 – INTEGRAÇÃO AO SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS	25
CAPÍTULO 4 – OUVIDORIA EM AÇÃO	28
CAPÍTULO 5 – OUVIDORIA ITINERANTE	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

## MENSAGEM DA OUVIDORA

### Integração

É comum o ditado popular que diz “falar é fácil, difícil é ouvir”. A experiência com o trabalho da ouvidoria da Anvisa, nos mostra que tal provérbio precisa ser desenvolvido em uma etapa seguinte: “mais difícil ainda é responder, levando-se em conta o que foi ouvido”.

Temos buscado incessantemente esta qualidade da resposta a todos que nos procuram. São alguns depoimentos que demonstram a credibilidade depositada pelos cidadãos. Mas, além do olhar interno da Anvisa, precisamos observar o atendimento das demandas que têm como competência a atenção das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais.

Pensando nisso, é que neste semestre efetivamos a integração entre os sistemas de Ouvidorias do Ministério da Saúde e da Anvisa. Após um ano de articulações, discussões de fluxos, processos de trabalho, capacitações e desenvolvimento da ferramenta de informática, foi possível concretizar esta proposta. Assim, temos hoje duas equipes de Ouvidoria que estão trabalhando em prol do atendimento ao cidadão no SUS, garantindo a especificidade da vigilância sanitária.

A integração envolve algo mais do que apenas trocar informações a respeito das diversas demandas dos cidadãos. Estar integrado significa realizar conjuntamente ações concretas. A integração pode ser expressa como um conjunto de valores compartilhados pelas equipes, de forma integrada, democrática e participativa. Fazer parte desse processo não significa deixar de lado sua independência. Ao contrário, requer exercitar o respeito às diferenças, complementar ações, conteúdos, conhecimentos e promover uma integração das equipes, para o fortalecimento das lutas cotidianas.

Trazemos neste relatório os primeiros resultados. O desafio agora é buscar apoiar os estados e os municípios na construção dessa integração, respeitando as experiências existentes e trazendo também para a parceria outros atores como os PROCONs e as entidades de defesa dos consumidores, de modo a fortalecer a intersetorialidade, princípio norteador do SUS.

**Vera Maria Borralho Bacelar**

Ouvidora/Anvisa

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Anvisa é um canal de comunicação que contribui para a participação e o controle social no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, contribuindo para o fortalecimento do exercício da cidadania e da democracia. Ou seja, é uma ferramenta de atuação na Anvisa para a busca permanente da eficiência, eficácia e efetividade na realização de sua missão institucional de proteger a saúde. Existe desde 1999, sem subordinação hierárquica com a Agência, e funciona de forma independente, sendo o ouvidor indicado pelo Ministro da Saúde e nomeado pelo Presidente da República com mandato de 2 anos, sendo possível uma recondução.

Possui um sistema eletrônico próprio, para o registro de mensagens, denominado Anvis@tende. Por meio desse canal, qualquer cidadão ou instituição pode fazer reclamações, denúncias, pedidos de informação, solicitações, sugestões e até mesmo elogios, relacionados à atuação da Anvisa e a questões de Vigilância Sanitária. O sistema permite que haja um prazo de atendimento e o envio de resposta para todas as mensagens enviadas, as quais recebem um número de registro e são acompanhadas.

Atualmente, a equipe está constituída por 15 profissionais, distribuídos conforme tabela abaixo. Entretanto, cerca de 200 técnicos de mais de 40 áreas acessam o sistema e elaboram respostas que são encaminhadas pela equipe da Ouvidoria.

**TABELA 1. Quadro de Profissionais da Ouvidoria**

Função do Profissional	Quantidade	Observação
Ouvidora	01	Mandato de 02 anos
Assessor	01	Servidor
Assistente	01	Servidor
Analista Técnico	08	06 - servidores 02 - terceirizados
Apoio Administrativo	03	03 - terceirizados
Gerente de Projeto Ouvidoria Itinerante	01	01 - gerente
<b>Total de Profissionais</b>		<b>15</b>

Em 30/06/2008

Apresentamos o Relatório semestral de 2008, com as principais ações realizadas nos 4 Projetos definidos durante o Planejamento Estratégico Situacional, além dos dados demonstrando as demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2008, com as principais medidas adotadas ou indicadas para a gestão no intuito de corrigir as principais disfunções encontradas.

## Capítulo 1

### ANÁLISE DAS DEMANDAS

O sistema informatizado utilizado por esta Ouvidoria possibilita o registro, a classificação e o acompanhamento das demandas desde a sua entrada até a resposta final ao demandante. Este capítulo apresenta a análise quantitativa destas demandas, ilustradas por exemplos que traduzem a credibilidade que o cidadão deposita neste canal de comunicação.

No primeiro semestre de 2008, foram recebidas 14.212 demandas, representando um aumento de 54% em relação ao mesmo período de 2007. Deste total, 10.813 foram analisadas, qualificadas e encaminhadas às áreas responsáveis. A Ouvidoria respondeu diretamente 3.307 demandas, representando 23,2%. Do restante, 92 foram demandas repetidas no sistema. Observa-se que 99% (14.064) das demandas já foram finalizadas no sistema, ou seja, já foram respondidas aos demandantes.

#### 1.1 NATUREZA DAS DEMANDAS

No gráfico 1, verifica-se que 55,4% (7.870) das demandas foram pedidos de informação, enquanto que as denúncias e as reclamações somaram 31,5% (2.188). Os elogios e agradecimentos somaram 39, sendo que as áreas Ouvidoria e Portos, Aeroportos e Fronteiras que receberam 10 e 8 elogios respectivamente.

GRÁFICO 1. Demandas por Natureza

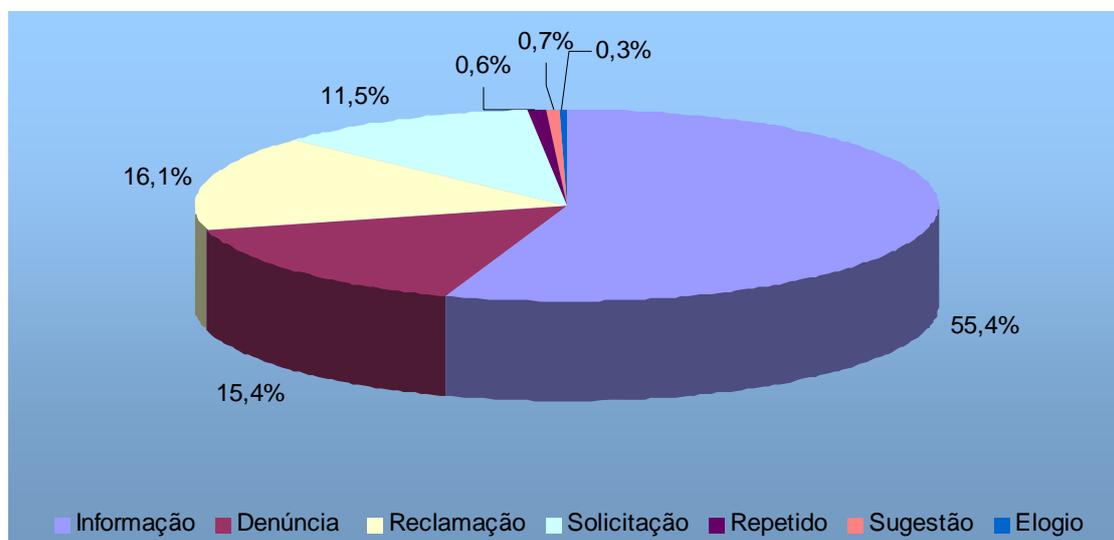
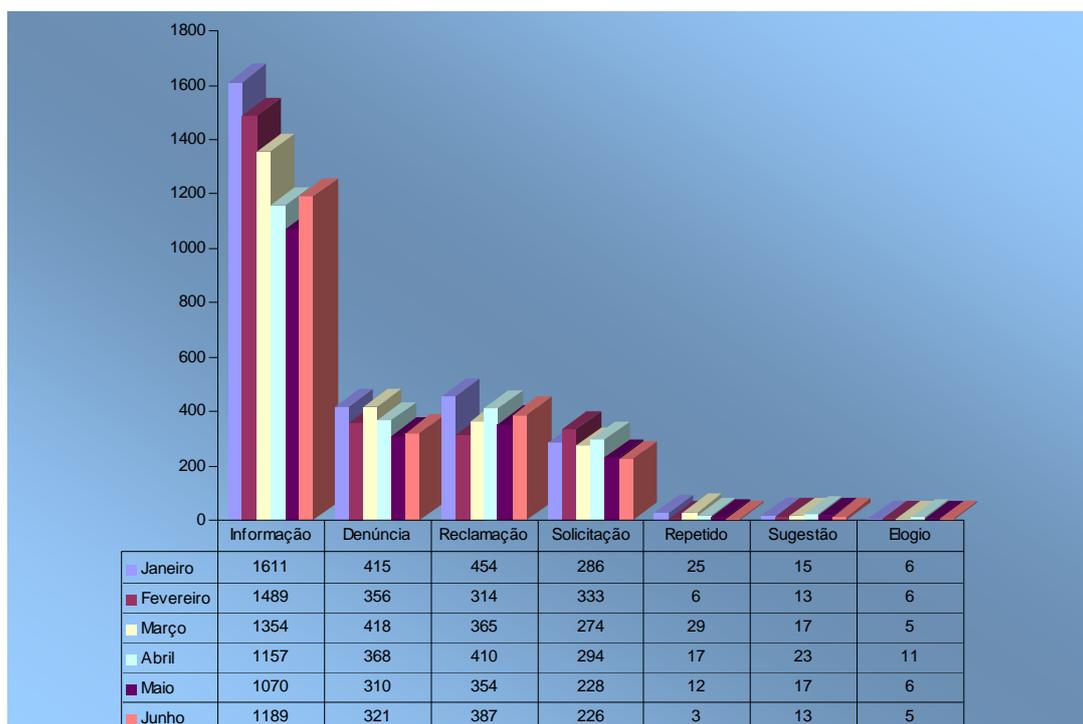


GRÁFICO 2. Demandas por Natureza X Mês

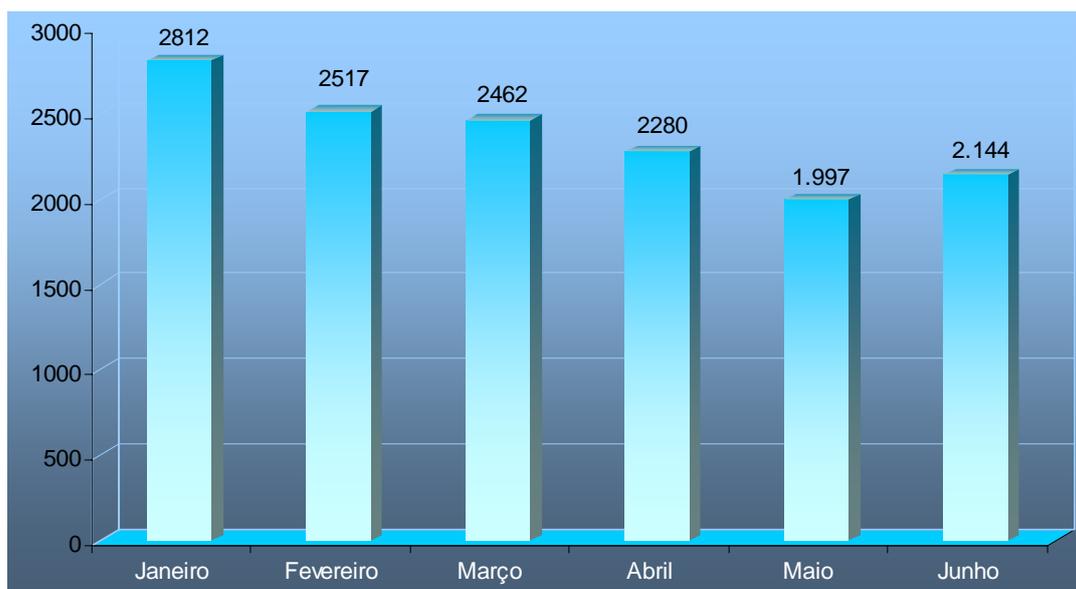


No Gráfico 2, são apresentadas a distribuição das demandas por mês e por natureza. As denúncias tiveram uma maior frequência nos meses de janeiro e março, quando chegaram a 415 e 418, respectivamente.

Neste primeiro semestre observou-se uma diminuição nas demandas de pedidos de informação, conforme gráfico 2. Acredita-se que essa mudança é devido as várias ações que a Anvisa e a Ouvidoria vem realizando ao longo deste período, no que se refere ao atendimento ao cidadão. Dentre essas melhorias destacam-se a reorganização das áreas técnicas para melhor responder o usuário, a disponibilidade de mais informações no site, e a reestruturação de algumas páginas do site da Anvisa, como o novo layout do Fale Conosco, o que vem facilitando a busca de informações pelos cidadãos e pelo setor regulado.

No gráfico 3, têm-se o total de demandas por mês demonstrando uma tendência de decréscimo de novas demandas, passando de 2.812 recebidas em janeiro, para 1.997 em maio. Entretanto, a média A média mensal do semestre ficou em 2.360, ou seja, 80 ao dia.

GRÁFICO 3. Total das Demandas por Mês



A Ouvidoria se coloca como representante das demandas e interesses da sociedade, o que implica em realizar, também, mediações e intermediações. Decisões políticas democráticas envolvem mudanças tanto no campo estatal como na própria sociedade civil, desde que certos princípios democráticos não sejam abandonados, mas sejam marcos referenciais, quais sejam: justiça, liberdade, solidariedade e igualdade com respeito às diferenças. (Gohn, 2004).

Segundo Maria da Glória Gohn (2004)

A importância da participação da sociedade civil se faz neste contexto não apenas para ocupar espaços antes dominados por representantes de interesses econômicos, encravados no Estado e seus aparelhos. A importância se faz para democratizar a gestão da coisa pública, para inverter as prioridades das administrações no sentido de políticas que atendam não apenas as questões emergências, a partir do espólio de recursos miseráveis destinados às áreas sociais.

Destaca-se que as denúncias finalizadas e finalizadas com desdobramento somaram 2.173 (99,31%). Isto representa um elevado percentual de respostas ao cidadão. Finalizadas com desdobramento significam que as denúncias tiveram uma primeira resposta, mas necessitaram de um tempo maior para análise e investigação, havendo, posteriormente, uma resposta complementar ao demandante. Nesses casos, a Ouvidoria dá uma resposta parcial dentro do prazo estipulado, indicando a providência adotada, como a abertura de uma investigação. No final do processo, outra resposta conclusiva é enviada ao remetente.

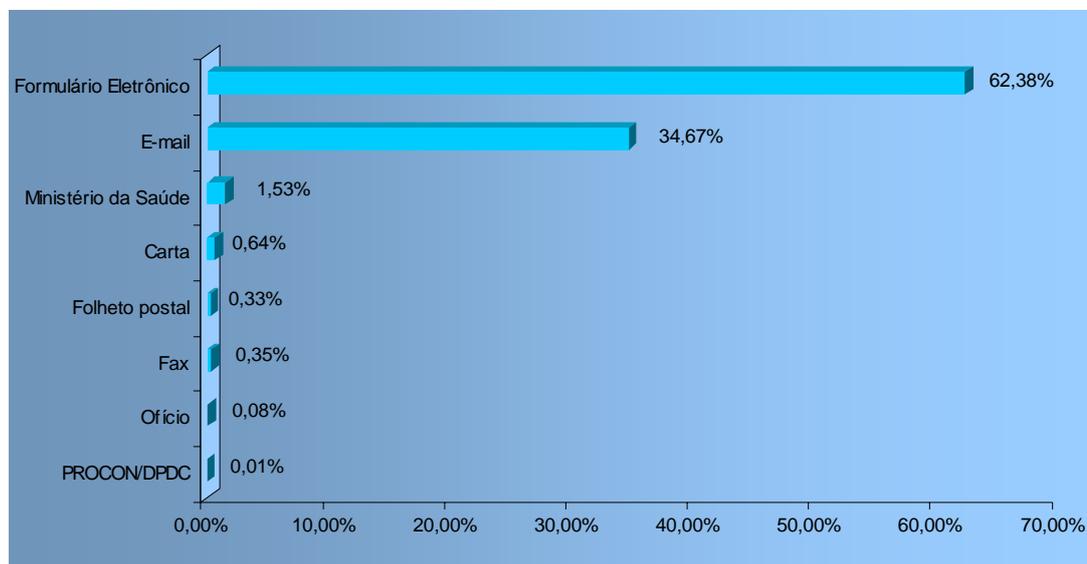
Muitas denúncias envolvem a atuação de parceiros da vigilância sanitária, como o Ministério Público, os órgãos do SUS (Conselho Nacional dos Secretários de Saúde – CONASS e Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde – CONASEMS), os órgãos de defesa do consumidor, dentre outros, o que garante sucesso na apuração das irregularidades.

## 1.2 ORIGEM DAS DEMANDAS

A Ouvidoria dispõe de diversas formas de comunicação entre esta Agência Reguladora, o cidadão-usuário e o setor produtivo, para receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões e informações, que podem ser efetuadas pelos seguintes meios: Formulário Eletrônico; Correspondências Postais: E-mail e Fax.

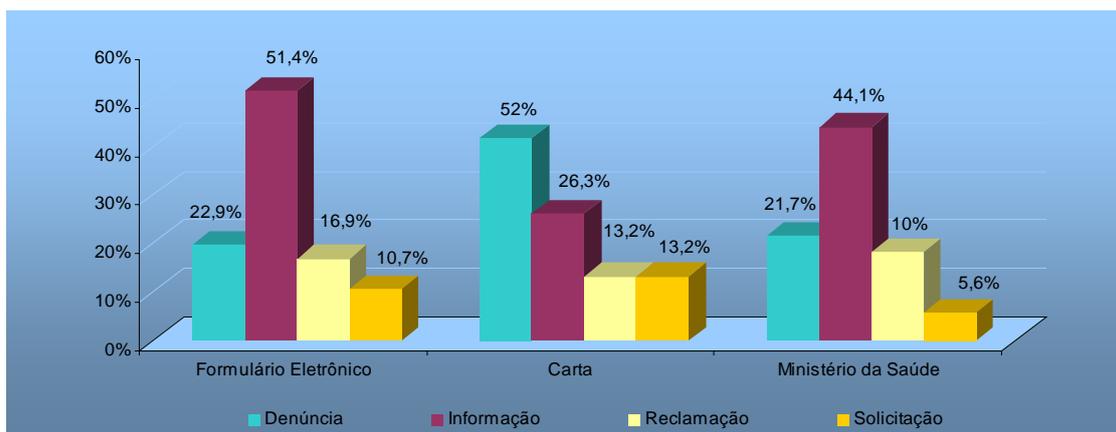
Por ainda não dispor de atendimento telefônico, a principal origem das demandas se dá via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 62,3% (8.865) do total, seguida pelas manifestações recebidas por e-mail, que somaram 34,7% (4.927).

GRÁFICO 4. Percentual das Demandas por Origem



É fato que a Ouvidoria precisa ampliar o acesso da população a este importante canal de participação e controle social. Neste semestre, o folheto postal foi reformulado e a proposta é distribuí-los para os 5.600 municípios do país, de modo a ampliar o acesso. O folheto já tem porte pago aos correios.

GRÁFICO 5. Percentual das Demandas por Origem e Natureza



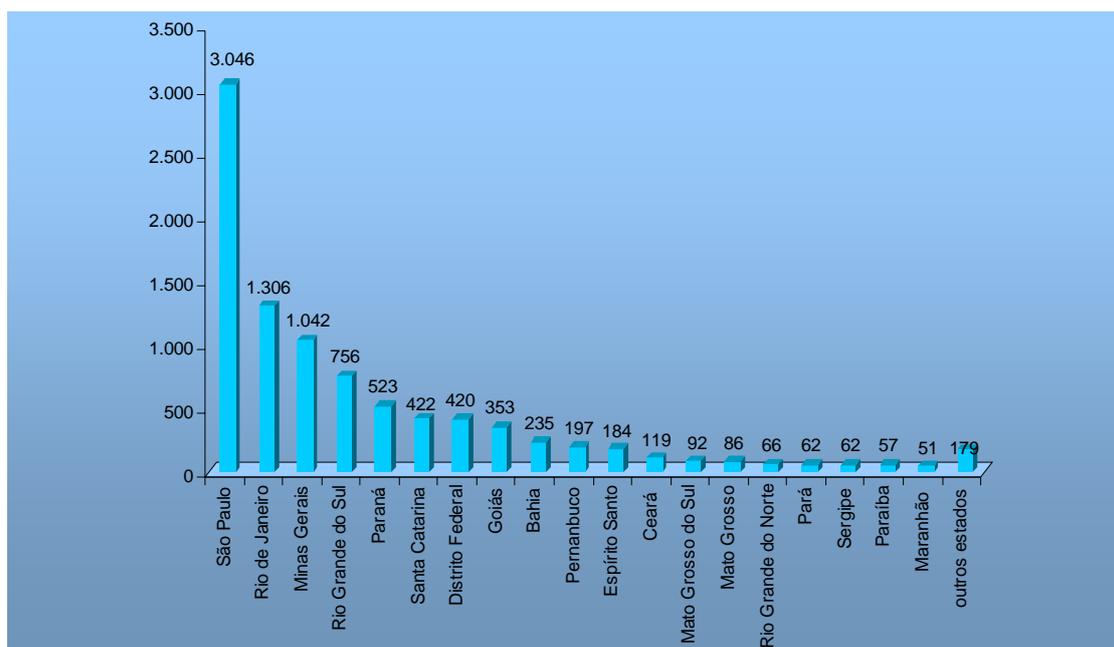
É interessante observar no gráfico 4 que o maior percentual de denúncias é proveniente de cartas enviadas a esta Ouvidoria, com 52%, sendo o formulário eletrônico, o meio preferencial para pedidos de informação, com 51,4% das demandas recebidas.

A Ouvidoria é uma das modalidades para o exercício da cidadania. Segundo Maria da Glória Gohn (2004) a participação cidadã é:

aquela que redefine laços entre o espaço institucional e as práticas da sociedade civil organizada, de forma que não haja nem a recusa à participação da sociedade civil organizada, nem a participação movida pela polaridade do antagonismo a priori, e nem sua absorção pela máquina estatal, porque o Estado reconhece a existência dos conflitos na sociedade e as divergências nas formas de equacionamento e resolução das questões sociais, entre os diferentes grupos, e participa da arena de negociação entre eles.

No gráfico 5, observam-se as demandas registradas por estado neste semestre. A Ouvidoria recebeu manifestações dos 27 estados. Entretanto, verifica-se uma grande concentração vinda da Região Sudeste, com 38% (5.394) do total. As demandas não registradas devem-se ao fato de não ser obrigatório o registro no formulário eletrônico.

GRÁFICO 6. Origem das Demandas por Estado



\* não registrado = 4.954

Ressalta-se que a Ouvidoria tem fortalecido a relação com os PROCONs, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC e Ministério Público, de modo que totalizaram 39 demandas recebidas. Vejamos um exemplo:

- *O PROCON Municipal de XX, vem mui respeitosamente encaminhar a este conceituado órgão, para vossa apreciação e adoção de medidas cabíveis, com relação ao ocorrido com o consumidor Sr. XX, consoante alegação em carta anexa e CIP (Carta de Investigação Preliminar) que procurou o Laboratório supramencionado para a realização de hemograma completo, que segundo seus conhecimentos médicos fora realizado de maneira incorreta e sem a adoção de medidas adequadas de higiene. Certos de vossas providências, e no intuito de podermos dar continuidade ao pleito, aguardamos com a maior brevidade possível manifestação, renovando protestos de elevada estima e distinta consideração.*

Estas demandas são cadastradas no sistema e as respostas são enviadas tanto ao cidadão, como às instituições que nos encaminharam.

Por meio de um intenso trabalho de articulação desenvolvido entre a Ouvidoria com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC e os PROCONs acredita-se que haverá um aumento destas demandas para os semestres subseqüentes.

### 1.3 DEMANDANTE

Foram recebidas 8.475 (60%) demandas de pessoa física, o que caracteriza a presença do cidadão na participação e controle social, entretanto, é também significativa a quantidade de manifestações de empresas que alcançou 38% (5.456) do total.

Houve 133 manifestações de outros órgãos do governo, das esferas federal, estadual e municipal, e 56 de Associações e Organizações Não-Governamentais. Isto demonstra, também, que a Ouvidoria tem aumentado a sua credibilidade junto aos cidadãos e as empresas que procuram os serviços da Anvisa.

**TABELA 2. Perfil dos Principais Demandantes à Ouvidoria da Anvisa**

<b>Demandante</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Pessoa Física	8.475	60
Empresa	5.456	38%
Município	104	0,7%
Estado	17	0,1%
Órgãos Federais	12	0,08%
Associação/ONG	56	0,4%

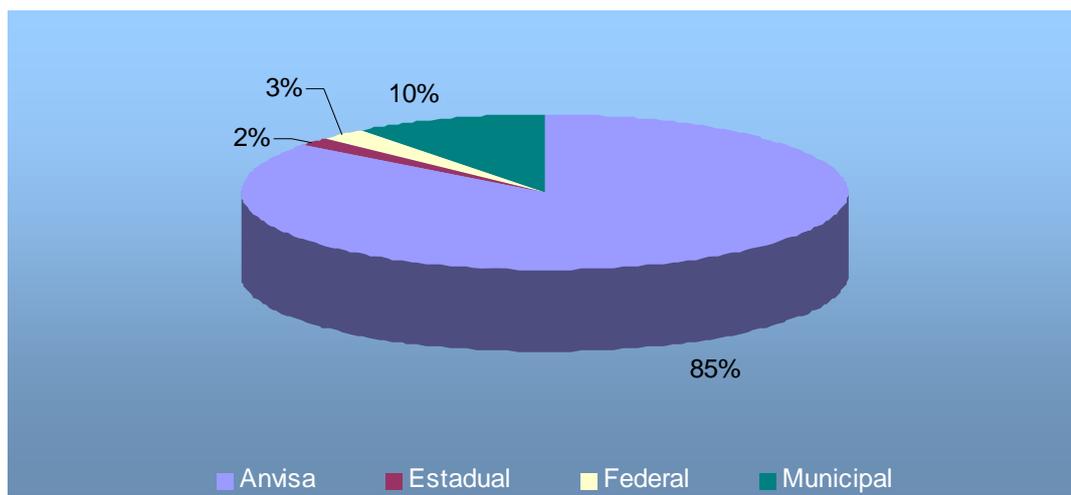
Fonte: Sistema Anvis@tende/2008

### 1.4 COMPETÊNCIA DAS DEMANDAS

Uma parte significativa das demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa, 15% é de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, vide gráfico 5. Nas denúncias e reclamações, a Ouvidoria da Anvisa mantém o sigilo dos dados do remetente para protegê-lo, quando for o caso (Decreto nº 3.029, art. 27). Esses dois tipos de mensagem geralmente tem um prazo mais rápido de resposta, dependendo da complexidade.

A Ouvidoria recebeu também demandas que são da competência de outros Ministérios, como da Agricultura, da Controladoria Geral da União, da Funasa e da Educação, classificadas como de competência Federal.

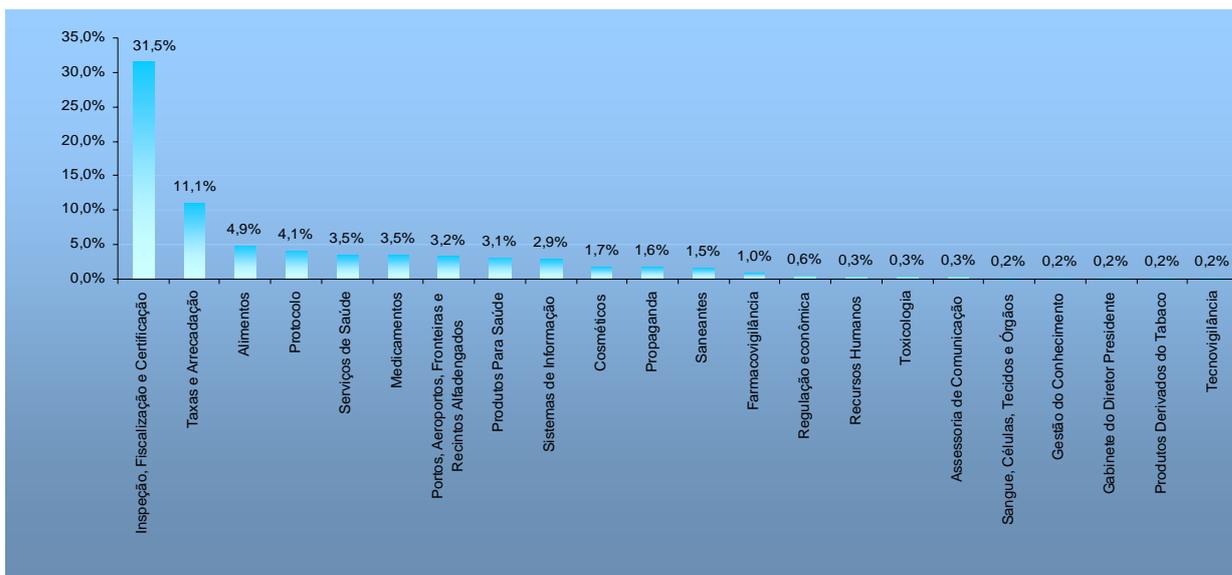
GRÁFICO 7. Total das Demandas por Competência



A Ouvidoria finalizou ou encaminhou diretamente para as VISAs 3.307 demandas, o que correspondeu a 23% do total. Desde maio de 2008, as denúncias são encaminhadas para as Vigilâncias Sanitárias Estaduais ou Municipais via Sistema OuvidorSus (sistema eletrônico da Ouvidoria Geral do SUS), o qual é integrado ao sistema Anvis@tende (sistema eletrônico da Ouvidoria da Anvisa). Ressalte-se que esta é uma estratégia de fortalecimento do SNVS, tendo em vista que o cidadão está sendo atendido de forma mais eficiente e eficaz, aumentando a credibilidade junto às ações de vigilância sanitária.

Quanto ao destino das demandas que são de competência da Anvisa (85%), a maior frequência foi para área de Inspeção, Certificação e Fiscalização de produtos sujeitos à Vigilância Sanitária – GGIMP, que recebeu 31,5% do total, seguida pela Gerência de Gestão da Arrecadação e Taxas - GEGAR, totalizando 11,1%, e Alimentos – GGALI, com 4,9%. Os dados constam no gráfico 7. As gerências que não aparecem no gráfico receberam 15 ou menos demandas no semestre.

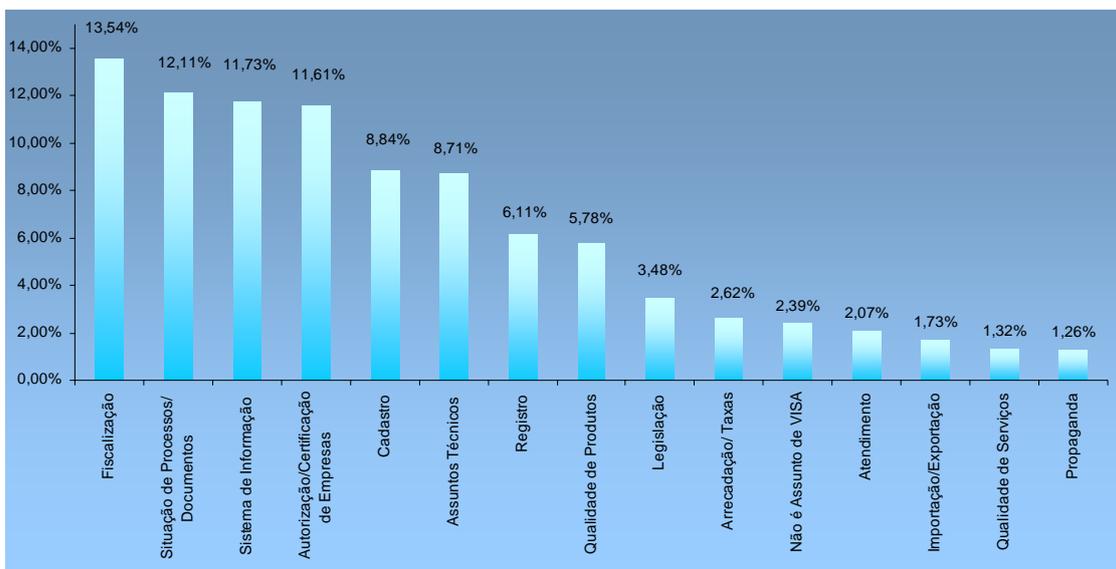
**GRÁFICO 8. Percentual das Demandas por Áreas Técnicas Responsáveis**



## 1.5 OS ASSUNTOS

Quanto aos assuntos das demandas, percebeu-se que a maior incidência no semestre, foi “Fiscalização” com 13,54% (1925). Em seguida, vieram “Situação de Processos e Documentos” com 12,11% (1721) e “Sistema de Informação da Anvisa” com 11,73% (1667) - vide gráfico 8.

**GRÁFICO 9. Demandas Classificadas por Assunto**



Enfatiza-se a importância de se considerar as demandas relativas às questões administrativas da Anvisa, como “Situação de Processos e Documentos”,

“Autorização/Certificação de Empresas” e “Sistema de Informação da Anvisa” tiveram maior frequência nos meses de maio e junho e, se somarmos, correspondem a 35% do total de demandas. A morosidade na análise de processos e a dificuldade de acesso aos sistemas informatizados foram os principais motivos que geraram as demandas destes assuntos. O conteúdo destas demandas foi relativo às dificuldades relacionadas ao cadastro das empresas, recuperação de senha, alteração de responsável técnico e legal, relação de medicamentos para o inventário (SNGPC), além de problemas com os desenvolvedores e com o site.

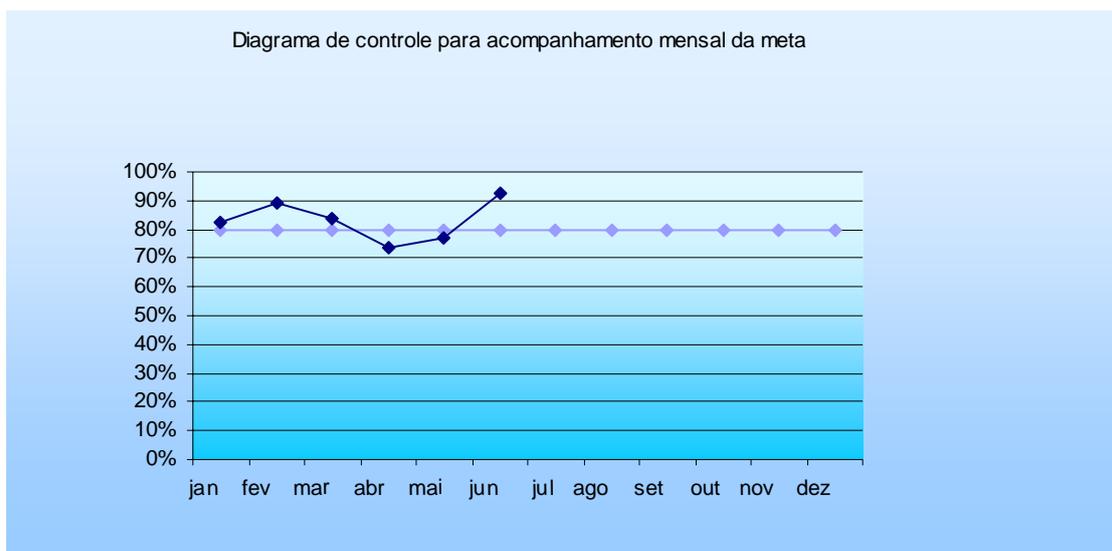
Destaca-se também a revisão dos processos e conceitos trabalhados pelos técnicos da Ouvidoria. A capacitação em serviço é um processo contínuo e permanente, buscando sempre a melhoria da classificação das demandas recebidas nesta Ouvidoria.

## 1.6 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

O Contrato de Gestão, estabelecido entre a Anvisa e o Ministério da Saúde, apresenta como uma das metas que 80% das mensagens recebidas pela Ouvidoria devam ser respondidas pelas áreas técnicas em até 15 dias úteis. A capacidade de resposta ao cidadão foi incorporada, também, como um dos critérios de avaliação de desempenho institucional, incidindo sobre a gratificação dos servidores. Esta decisão representou um avanço para a sociedade civil e fortalece a imagem da Anvisa na defesa dos interesses sanitários e no cumprimento dos interesses do cidadão.

Dentre as 14.212 demandas, 99% (14.064) já foram respondidas ao demandante. Dentre o total de demandas, 83,2% (16.717) foram respondidas em tempo hábil, ou seja, em até 15 dias úteis. De um modo geral, observa-se um resultado superior a meta estabelecida. Entretanto, conforme o gráfico 9, houve uma queda nos meses de abril e maio, provavelmente, devido ao aumento expressivo de demandas recebidas para uma única área, a de Inspeção e Fiscalização. Foi realizada uma força-tarefa, o que culminou com o aumento no mês seguinte, passando de 77% para 92% de respostas em tempo hábil, no mês de junho.

GRÁFICO 10. Demandas por Tempo Hábil

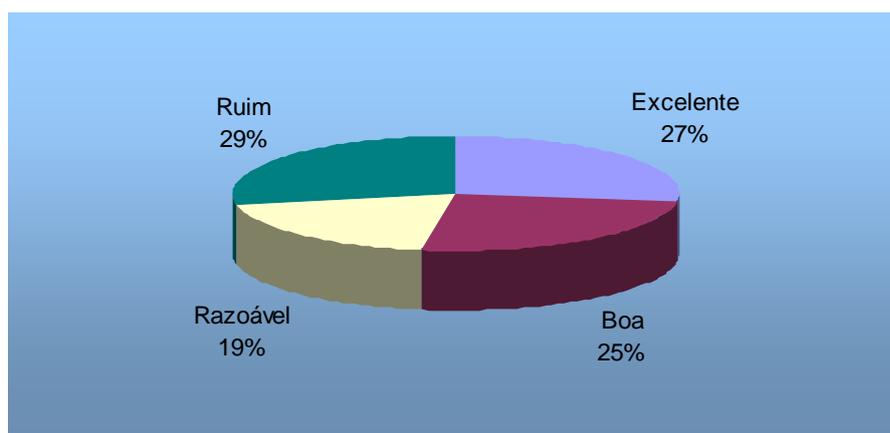


## 1.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Os cidadãos têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria. Neste semestre, 25% (3.495) das respostas finalizadas foram classificadas como: excelente, boa, razoável ou ruim.

Nesta avaliação, a categoria “Excelente” ficou com 27%, “Boa”, 25% e “Ruim” com 29%, conforme gráfico 10.

GRÁFICO 11. Percentual das Avaliações das Respostas



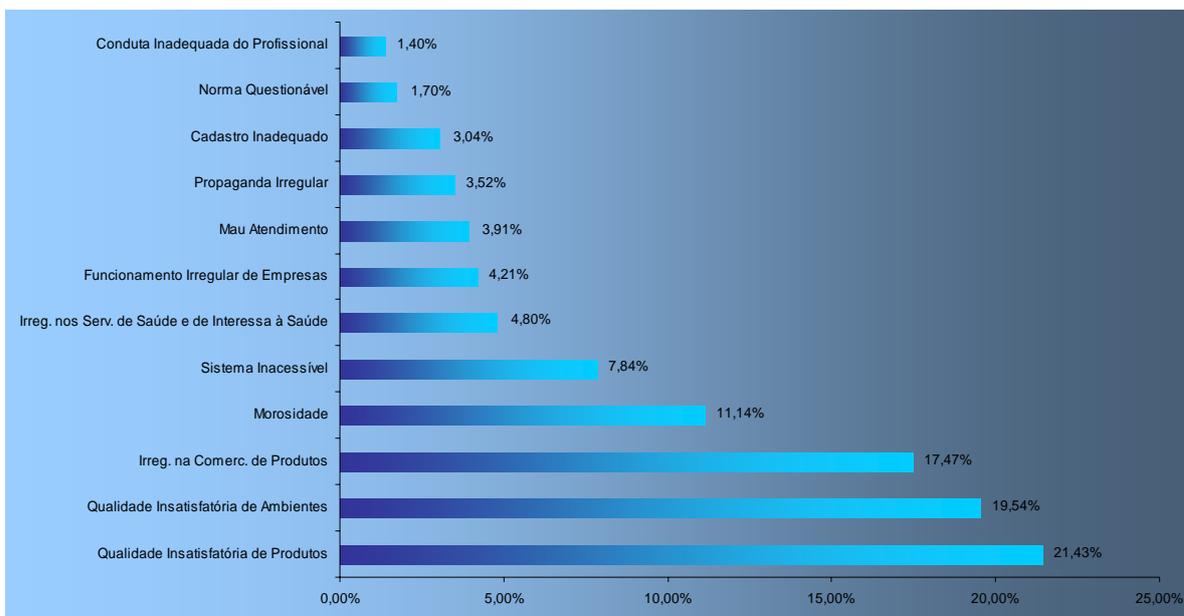
A Ouvidoria ainda considera o quantitativo de respostas avaliadas muito pequeno, quando comparado ao número total de demandas respondidas (finalizadas) no semestre. Por isso, estudam-se estratégias para estimular a avaliação dos cidadãos, sendo este um ato voluntário.

## Capítulo 2 DE OLHO NA DENÚNCIA

Este capítulo enfoca somente as denúncias e reclamações com um olhar mais apurado desta Ouvidoria, de modo que se podem evidenciar alguns dados interessantes sobre a Anvisa, bem como os fatores e as possíveis conseqüências para os problemas levantados.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (total de 4.472 demandas), pode-se levantar o indicador “problema”. Neste quesito, a maior demanda referiu-se à “qualidade insatisfatória de produtos”, com 21,4%. Em seguida ficou a “qualidade insatisfatória de ambientes, com 19,5% e “irregularidades na comercialização de produtos”, com 17,4% (dados presentes no gráfico 11).

GRÁFICO 12. Demandas Classificadas por Problemas



Observam-se abaixo alguns exemplos de denúncias envolvendo esses principais problemas:

### a) Irregularidades na comercialização de produtos:

- *Nessa citada rua encontra-se uma academia fornecendo anabolizantes e remédios controlados, para os alunos, logo no solo funciona um supermercado que também vende remédios e anabolizantes. o nome do mercado é mercado xx*
- *Meus caros, venho através desta denunciar que aqui no rio de janeiro alguns estabelecimentos estão vendendo para pessoas desavisadas remédios sem registro no ministério da saúde. Minha mãe é uma idosa de quase 80 anos e é usuária de alguns medicamentos para colesterol e*

*tratamento pós cirurgia, hoje ela chegou em casa com alguns potes de graviola e valeriana em cápsulas de uma marca que eu nunca vi: XX. Ela me disse que a vendedora informou que o laboratório é conhecido e que garantia o produto. Para minha surpresa os produtos não indicam o registro no ministério da saúde. Estou com muito medo de permitir que minha mãe use esses produtos e aconteça algo de ruim com ela. Meu médico disse que isso é comum, muitos medicamentos ainda são vendidos desta forma...*

- *Divulgação de produtos sem registro. Olá. Minha denúncia é sobre um site de Internet que está divulgando produtos que ainda não receberam aprovação da Anvisa. A empresa em questão é a XX, e o site que está divulgando os produtos pode ser acessado em <http://www.XX.com.br>. Numa pesquisa pela internet eu descobri que um dos produtos divulgado (o YY) contém uma substância proibida pela Anvisa, o ZZ. A denúncia está no site <http://XX>.*

#### b) Qualidade insatisfatória de produtos:

- *Sou médico e adquiri há +/- 10 dias o medicamento X da empresa Y, Lote 00000 (fabricado em Julho de 2007; e Válido até Julho de 2011), para meu uso pessoal e de outro familiar, ambos hipertensos. Pois bem, desde então estamos com TA >150 x 100, antes controlada pelo mesmo medicamento e do mesmo fabricante. Aguardo informações com urgência, antes de adotar outras providências.*
- *ANTICONCEPCIONAL INJETÁVEL XX. Sou advogado e procurador da Sra. XX, residente na XX, Fones ns. 0000000000, que há dois anos faz uso regular (mensal) do ANTICONCEPCIONAL INJETÁVEL XXX, fabricado pela denunciada XX LTDA. No dia 13/10/2007, minha representada fez uso do referido anticoncepcional na DROGARIA X LTDA localizada próxima à sua residência, da mesma forma como procede regularmente (mês). Aproximadamente um mês após utilizar o referido anticoncepcional, minha cliente procurou sua médica para uma consulta, quando surgiu a primeira suspeita da gravidez. No dia 16/11/2007 a Sra. XX realizou o primeiro teste e o resultado foi positivo: estava grávida apesar de estar fazendo uso regular de anticoncepcional. Pedimos providências desta AGÊNCIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA para que sejam tomadas todas as providências necessárias para que seja constatado se o volume e aspecto do princípio ativo do referido anticoncepcional encontram-se satisfatórios e perfeitamente aptos para a finalidade da sua constituição. Relato, por oportuno, que após ter conhecimento de seu estado gravídico, minha cliente sofreu abalo psicológico uma vez que não tinha planejado, não estava preparada, nem possui condições financeiras, para sustentar e educar mais um filho. SOLICITAMOS PROVIDENCIAS DIANTE DA GRAVIDADE DO PROBLEMA, QUE CERTAMENTE ENVOLVERÁ OUTRAS MULHERES QUE TAMBÉM FIZERAM E ESTÃO FAZENDO USO DO REFERIDO ANTICONCEPCIONAL, PARA QUE O PÚBLICO TENHA CONHECIMENTO SOBRE A QUALIDADE DO PRODUTO...*

Das 2.188 denúncias qualificadas no primeiro semestre de 2008, 248 (11%) foram objeto de atenção especial por parte da Ouvidoria da Anvisa. São consideradas “casos graves”, cuja ocorrência supõe maiores riscos à saúde, à ordem social e à ordem interna. Estas denúncias, devido à sua complexidade e gravidade, demandam investigação mais criteriosa por parte das Vigilâncias Sanitárias Estaduais e Municipais, e dos órgãos de inteligência, pressupondo prazo especial para a

conclusão das fiscalizações e investigações necessárias para solucionar os problemas apresentados.

Ao receber manifestações desta natureza, a Ouvidoria responde imediatamente ao cidadão informando o destino de sua demanda, para que ele esteja ciente das providências que serão tomadas.

O acompanhamento mais próximo da Ouvidoria a estas denúncias visa manter o cidadão informado passo a passo das averiguações concernentes à sua manifestação e garantir a resposta definitiva, vinculada ao desfecho das ações de fiscalização e investigação.

Após o desfecho do “caso” o que se espera é que o cidadão sinta-se satisfeito por sua demanda ter sido investigada e seu papel de exercício da cidadania ter sido desempenhado, ajudando a Vigilância Sanitária a cumprir seu objetivo quanto a prevenção de riscos e punição de responsáveis por comprometerem a segurança e saúde da população.

Foram encaminhadas 217 denúncias graves para as Vigilâncias Sanitárias locais. Dentre os assuntos, destacam-se irregularidades na comercialização de produtos, irregularidades e má qualidade de serviços de saúde, funcionamento irregular de empresas e qualidade insatisfatória de produtos e ambientes.

Deste total, 14 (6,5%) já foram desdobradas total ou parcialmente, ou seja, foram finalizadas ou tiveram atividades fiscais preliminares informadas à Ouvidoria, sendo que o restante ainda necessita de apuração e/ou investigação. Este índice traduz a gravidade e complexidade dos casos apresentados.

**TABELA 3. Demandas Desdobradas por Estado**

Estado	Demandas Desdobradas
PR	1
RJ	1
RN	1
SC	3
SP	8

Agradecemos as VISAs que estão averiguando as denúncias e nos informando as providências adotadas, conforme os exemplos abaixo:

- *No dia 12/02/08, técnicos da gerência em saúde ambiental da Diretoria da VISA/SC, juntamente com um técnico da VISA municipal, realizaram inspeção no local. Constatada a procedência da*

*denúncia, foi lavrado o Auto de Infração, concedendo um prazo de 20 (vinte) dias para a remoção dos animais para uma área apropriada.*

- *Em vistoria realizada pelos Fiscais da Regional de Saúde de xx na referida empresa – estes relataram que “não foram encontradas nenhum tipo de irregularidade no que diz respeito a alteração do prazo de validade em produtos vencidos colocados a venda ao consumidor.*
- *A Visa-RS realizou inspeção na empresa, sendo encontrados indícios de que estaria produzindo formocresol. A empresa foi autuada por não possuir Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) e recebeu termo de interdição cautelar. Durante a inspeção não foi evidenciado que a empresa estivesse fabricando produtos odontológicos. A Visa-RS solicitará que a Visa municipal tome as medidas cabíveis junto aos distribuidores de produtos odontológicos, visto que os mesmos são inspecionados pela Visa municipal. A Visa-RS informou, ainda, que encaminhará ao Ministério Público um histórico, relatando a situação da empresa.*

Atendendo às disposições regimentais (Regimento Interno, Art. 26) a Ouvidoria encaminhou 25 denúncias para a Assessoria de Segurança Institucional – ASEGI, foram casos que relatam indícios de crimes contra a saúde pública ou comuns, envolvendo agentes no âmbito da vigilância sanitária.

Foram encaminhados para a ASEGI 12 casos de venda ilegal de medicamentos, 5 de contrabando, 3 de corrupção envolvendo agentes do SNVS, 3 de utilização irregular da internet para comercialização de produtos e 2 de propaganda irregular.

As denúncias são encaminhadas à ASEGI via processos internos porque posteriormente os documentos são enviados para os órgãos de inteligência (polícias, Ministério Público e outros) que investigarão os casos. A interface entre a ANVISA e os órgãos de inteligência tem sido de grande importância para a saúde, pois geram resultados satisfatórios para a segurança da população.

Houve 06 denúncias que seguiram para a Corregedoria, relativas à conduta inadequada de servidores, dos quais 3 já tiveram seu processo concluído.

As possíveis conseqüências previstas para estes problemas apontados foram a Insatisfação dos usuários e/ou empresas, o risco sanitário coletivo e danos à saúde individual. Vide tabela 4.

Houve 10 (0,5%) denúncias e reclamações que obtiveram classificação Mortalidade. Entretanto, verificando cada caso, observa-se que houve 4 classificadas indevidamente. Dentre os 6 casos restantes, 2 são relacionadas às instituições de

longa permanência para idosos, 3 casos graves de infecção hospitalar e um caso suspeito de complicação relacionada ao uso inadequado de anabolizante. Deste universo preocupante, 3 estão sendo acompanhadas diretamente pela área de Serviços de Saúde e 3 pelas Coordenações de Vigilância Sanitária.

**TABELA 4. Demandas por Natureza X Conseqüências**

<b>Natureza</b>	<b>Principais conseqüências do problema</b>	<b>%</b>
Denúncia	Insatisfação usuário/empresa	38%
	Risco sanitário (Coletivo)	38%
	Danos à saúde (Individual)	13%
	Prejuízo ao mercado	7,3%
	Desinformação	0,6%
	Mortalidade	0,4%
	Risco ao meio ambiente	0,4%
Reclamação	Insatisfação usuário/empresa	65%
	Prejuízo financeiro	13,5%
	Risco sanitário (Coletivo)	7,5%
	Danos à saúde (Individual)	6,2%
	Desinformação	4%
	Prejuízo ao mercado	1%
	Risco ao meio ambiente	0,3%
	Mortalidade	0,1%

Fonte: Sistema Anvis@tende/2008

### Capítulo 3

## INTEGRAÇÃO AO SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

Em julho de 2007 a Ouvidoria da ANVISA e o Departamento Geral de Ouvidorias do SUS – DOGES, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde - SGEP/MS, divulgaram em Manaus no encontro Ouvindo o Cidadão – Saúde e Vigilância Sanitária, a proposta de integração de seus sistemas para encaminhar e atender de forma mais eficiente e eficaz as demandas encaminhadas pelo cidadão. A integração 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.

O fluxo de encaminhamento das demandas entre os sistemas foi amplamente discutido e elaborado em conjunto entre a equipe do DOGES e a equipe da Ouvidoria da ANVISA e foi colocado em prática a partir de 19 de maio de 2008. É um fluxo que contempla cinco possibilidades de recebimento de demandas, conforme apresentado a seguir:

1. DOGES recebe uma demanda de competência da ANVISA;
2. DOGES recebe uma demanda de competência da Vigilância Sanitária Estadual ou Municipal;
3. ANVISA recebe uma demanda de competência da Visa Estadual ou Municipal;
4. ANVISA recebe uma demanda de competência do DOGES;
5. Secretaria Municipal ou Estadual de saúde, recebe a demanda.

No âmbito dos estados e municípios a proposta é que se planeje e pactue um fluxo adequado a cada realidade das equipes de ouvidorias e de vigilância sanitária. Cada esfera de governo pode se organizar de forma diferenciada para atender às demandas dos cidadãos.

A comunicação direta entre os sistemas tem como maior ganho para a Ouvidoria da Anvisa a possibilidade das demandas de competência das Vigilâncias Sanitárias locais (estaduais e municipais), serem enviadas diretamente ao destino, através do sistema OuvidorSus. Para efetivar esta integração, o Departamento de Informática do SUS - DATASUS, órgão da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde, trabalhou juntamente com a Gerência-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação – GGTIN/Anvisa, para desenvolverem uma ferramenta, denominada WEBSERVICE, que possibilita a troca de informações entre os dois sistemas.



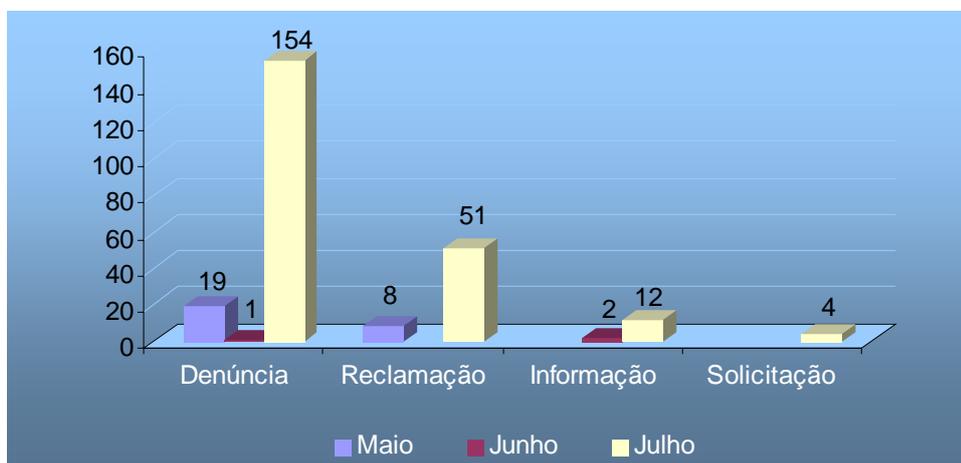
Demandas no sistema OuvidorSus trabalhadas pela Equipe do DOGES/SGEP/MS



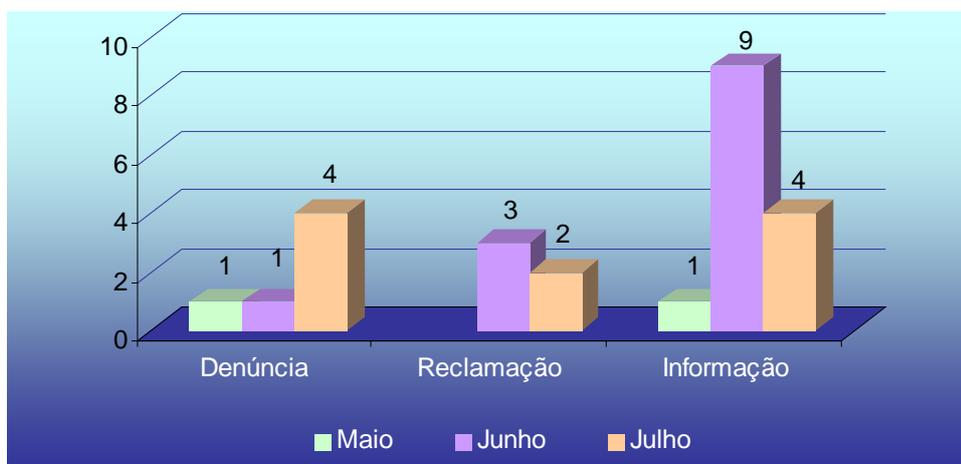
Demandas no sistema Anvis@tende trabalhadas pela Equipe da Ouvidoria da Anvisa.

Apresentamos alguns dados incipientes relativos ao período de maio a julho, os três primeiros meses de funcionamento da integração. Foram encaminhadas 251 demandas do Anvis@tende para o OuvidorSUS e, recebidas 25 do OuvidorSUS. Conforme o gráfico 12a e 12b, temos a distribuição das demandas enviadas e recebidas, segundo natureza no trimestre selecionado.

**GRÁFICO 13 a. Distribuição das Demandas Enviadas ao OuvidorSUS**



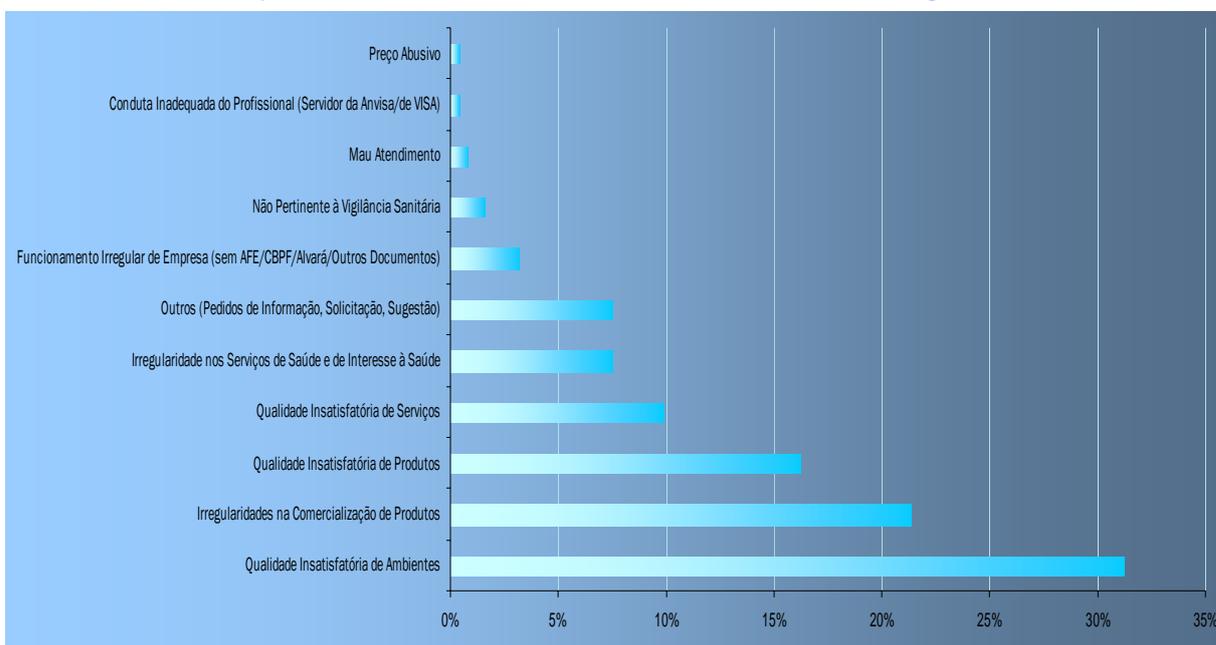
**GRÁFICO 13 b. Distribuição das Demandas Recebidas do OuvidorSUS**



Comparando os gráficos 12 a e 12b, verifica-se que foram enviadas maior quantidade de denúncias, correspondendo a 63% das demandas, e, recebidas dele mais pedidos de informação, 9% do total.

No gráfico 13 abaixo, levantamos os principais problemas encaminhados ao OuvidorSUS. Destacaram-se a “qualidade insatisfatória de ambientes”, com 31,2% e “irregularidades na comercialização de produtos”, com 21,3%. Destaca-se que são demandas típicas de competência das VISAs locais, principalmente casos que demandam algum tipo de fiscalização em ambientes diversificados, como em restaurantes, bares, serviços de saúde e de interesse a saúde. Por isso a importância da integração do sistema nacional de ouvidorias do SUS, pois objetiva atender as manifestações dos cidadãos em qualquer esfera de competência (federal, estadual ou municipal), de modo que ele se sinta respeitado em sua cidadania.

**GRÁFICO 14. Distribuição das Demandas Encaminhadas ao OuvidorSUS, segundo Problema**



## Capítulo 4

### OUVIDORIA EM AÇÃO

Apresentamos neste capítulo, as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidora e sua equipe, no âmbito dos 5 projetos prioritários definidos no planejamento estratégico.

#### PROJETO REDE DE OUVIDORIAS

Este projeto objetiva promover a integração da vigilância sanitária com as ouvidorias do SUS, de modo a incentivar uma atuação conjunta e permanente entre a Ouvidoria da Anvisa, a Ouvidoria do SUS e as vigilâncias estaduais e municipais, para melhoria do canal de comunicação e definição de fluxos de encaminhamento das demandas dos cidadãos, de acordo com as atribuições e as competências de cada esfera de gestão. No primeiro semestre de 2008 foram desenvolvidas as seguintes atividades, dentre outras:

- Treinamento dos técnicos da Ouvidoria do Ministério da Saúde para classificar as demandas de vigilância sanitária no sistema OuvidorSus;
- Participação da apresentação e discussão da proposta de implantação do Programa Mais Saúde no Ministério da Saúde, no qual tem a meta de construção do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;
- Participação no evento de lançamento da Ouvidoria da Saúde em Recife, tornando-se a primeira capital do país a aderir ao programa de descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias da Saúde;
- Reunião, realizada em Florianópolis/SC, dias 26 e 27/03, para apresentar à Ouvidoria da Secretaria de Saúde de Santa Catarina a proposta de tornar-se um projeto piloto para a integração com o sistema do OuvidorSus (Rede de Ouvidorias). A reunião também objetivou estabelecer interface com o Procon/SC;
- Reunião de mobilização e orientação sobre o projeto de instalação da rede de Ouvidorias no Estado do Pará. Contou com a presença da Secretária de Saúde do Estado, e foi realizado em Belém/PA, no dia 4 de abril.

- Participação e apresentação no 1º Seminário de Gestão Estratégica e Participativa das Regiões Norte, Centro-Oeste e Sul, que teve como objetivo discutir as estratégias de implantação da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, incluindo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS. O Seminário contou com as parcerias do Conselho Nacional de Secretarias de Saúde - CONASS e do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde - CONASEMS e proporcionou uma oportunidade de intercâmbio e discussão de temas ligados à gestão estratégica e participativa no SUS, envolvendo gestores, técnicos, pesquisadores e conselheiros de saúde;
- Participação nos 5 Fóruns Regionais de Vigilância Sanitária que teve como objetivo promover espaços de integração entre os diversos atores relacionados à vigilância sanitária, visando à construção de dispositivos para a qualificação e o fortalecimento da gestão do SNVS no Sistema Único de Saúde - SUS, respeitando as diferentes realidades regionais e locais existentes.

#### **PROJETO INTERFACES E RELAÇÕES DA OUVIDORIA**

A proposta deste projeto foi promover a integração da vigilância sanitária com as Ouvidorias públicas e com a sociedade civil organizada. Destaca-se algumas atividades:

- Apresentação no I Encontro Regional de Vigilância Sanitária dos Municípios do Baixo Amazonas, realizado nos dias 26, 27 e 28 de Fevereiro, em Oriximiná/PA. O evento teve como objetivo discutir ações de visa na área de medicamentos, pacto pela saúde e vigilância sanitária e a construção da consciência sanitária. Dentre os participantes, encontravam-se representantes do governo, sociedade civil organizada, pesquisadores, entre outros.
- Participação do Encontro de Avaliação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, no dia 20/02, que discutiu as práticas e perspectivas para a vigilância sanitária com a presença dos profissionais de saúde de todo o país
- Participação nas reuniões ordinárias das Câmaras Setoriais de Serviços de Saúde e de Medicamentos, realizadas em Brasília/DF;
- Participação nas reuniões trimestrais do Conselho Consultivo;

- Participação no 24º Encontro Estadual da Fundação PROCON, realizado em São Paulo/SP nos dias 29 e 30 de maio;
- Participação na reunião do Centro Integrado de Controle da Qualidade dos Alimentos – CQUALI, realizado em Florianópolis/SC, em 14 de abril;
- Participação no III Encontro Nacional da Vigilância Sanitária de Alimentos e I Encontro Nacional da Rede de Comunicação para Vigilância e Investigação de Surtos em Alimentos - RCVSA, realizado em Porto Alegre/RS, de 7 a 9 de abril;
- Participação nas reuniões temáticas promovidas pela Ouvidoria Geral da União, como por exemplo para discussão do trabalho escravo e o sistema nacional de ouvidorias públicas;
- Articulação com o Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor e PROCONs, sendo realizadas três reuniões com o DPDC em Brasília e uma com o PROCON de Santa Catarina;
- Participação no Seminário de Orientações ao Agente regulado na área de medicamentos, cujo objetivo foi de esclarecer dúvidas sobre as regulamentações e procedimentos que deverão ser observados no processo regulatório;
- Participação no Seminário de Propriedade Intelectual e Desenvolvimento, no dia 11 de junho, na Câmara dos Deputados, em Brasília/DF;
- Participação no 4º Encontro de Ouvidorias e Ouvidores, no período de 17 a 19 de junho, em Fortaleza/CE. Este encontro teve como objetivo discutir a atividade das ouvidorias enquanto meios disponibilizados pelos entes governamentais para uma maior interação com a sociedade, procurando refletir sobre a importância desses órgãos na construção de um serviço público de qualidade a ser prestado aos diversos segmentos da sociedade brasileira;
- Conferência de abertura no Seminário de Vigilância Sanitária, Integralidade e Mobilização Social, nos dias 26 e 27 de junho, em Sete Lagoas/MG. Este Seminário teve como objetivo gerar um amplo debate público e fortalecer parcerias intersetoriais ao enfrentar riscos e danos à saúde da população. O evento foi inspirado em *Grande*

*Sertão Veredas*, obra de Guimarães Rosa, e teve a participação de mais de trezentos técnicos da área de vigilância sanitária, da vigilância epidemiológica, dos setores regulados, agentes comunitários, representantes do Conselho Municipal de Saúde, representantes da área de educação, dentre outros.

## **PROJETO PROCESSO DE TRABALHO INTERNO**

Este projeto tem por objetivo melhorar o processo de do trabalho interno e tem foco direcionado para atuação da agência reguladora. As principais atividades no semestre foram:

- Reunião com a GGTIN/GESIS para definição da melhoria do Sistema Anvis@tende e a integração dos sistemas Anvis@tende e Ouvidor SUS.
- Capacitação dos técnicos da Ouvidoria no sistema Datavisa.
- Reuniões com as áreas técnicas de Alimentos, de Inspeção e Fiscalização, de Serviços de Saúde e de Comunicação da Anvisa para apresentação do relatório específico e sensibilização para atendimento das demandas dos cidadãos.
- Realização do V Encontro do Sistema Anvis@tende realizado em Brasília. O evento contou com a participação de mais de 60 servidores que trabalham no sistema Anvis@tende. Dentre os convidados, além dos técnicos estavam presentes, Diretores e Gerentes das áreas técnicas.
- Realização de 06 reuniões no Parlatório com o intuito de mediar conflitos entre as áreas técnicas, a Diretoria da Anvisa e o agente regulado;
- Participação nas reuniões de discussão e definição das contribuições da Anvisa para o Mais Saúde – Programa do Governo Federal.

## Capítulo 5

### OUVIDORIA ITINERANTE

Este projeto objetiva ampliar a atuação da Ouvidoria e o acesso à população, além do desenvolvimento de ações de promoção e cidadania como estratégia de mobilização e controle social.

Desta forma, propõe-se a experiência de Ouvidorias Itinerantes a princípio em locais considerados estratégicos, inicialmente apresentando-se como piloto o Estado de São Paulo com atividades específicas no Porto de Santos. Isto porque há um grande fluxo de produtos e pessoas que necessitam dos serviços prestados pela Anvisa, tornando-se uma oportunidade de se tomar consciência dos problemas sanitários, das preocupações da população, dos conflitos entre empresas na disputa por mercado, além de se conhecer melhor o trabalho desempenhado pela Agência.

A Ouvidoria da Anvisa tem recebido reclamações, denúncias, pedidos de informação, elogios e sugestões de cidadãos e cidadãs de todo o país, não apenas referentes a questões relacionadas diretamente à atuação da Anvisa, mas também pertinentes às atribuições das Vigilâncias Sanitárias Estaduais Municipais e CVSPAFs. Essa tendência é crescente, à medida que a população amplia e fortalece a consciência sanitária e compreende cada vez mais e melhor a importância de sua participação para uma gestão democrática, eficiente e eficaz do serviço público.

A iniciativa de ouvir e de prestar contas à sociedade, onde ela estiver, confere o caráter nacional da vigilância sanitária e sua Agência. A Ouvidoria Itinerante está presente nos encontros científicos e tecnológicos na área da saúde, nas reuniões da regulação nacional, nos momentos festivos, entre outros. A Ouvidoria deve estar acessível ao cidadão para que ele participe diretamente no controle do risco à sua saúde e a da comunidade.

A seguir as principais atividades no período:

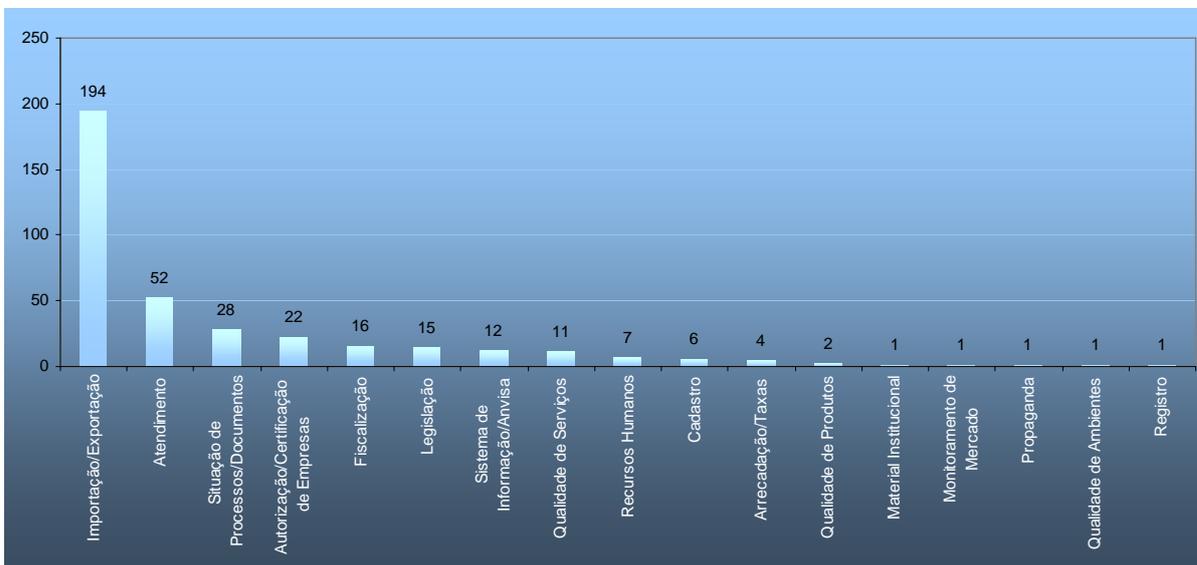
- Reunião de planejamento com a Ouvidora para definir as ações do projeto da Ouvidoria Itinerante para o ano de 2008
- Criação e divulgação do e-mail [ouvidoria.itinerante@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria.itinerante@anvisa.gov.br), com intuito de ampliar o acesso a esta Ouvidoria.

- Reunião de planejamento com a Ouvidora e a Gerência de Portos, Aeroportos e Fronteiras para apresentação e discussão do projeto da Ouvidoria Itinerante referente a essa área para o ano de 2008.
- Levantamento e análise sistemática das demandas encaminhadas a Portos, Aeroportos e Fronteiras do Posto Portuário de Santos.
- Divulgação da Ouvidoria Itinerante através do folder da Ouvidoria, para os usuários do Posto Portuário de Santos;
- Acompanhamento de fiscalização de Produtos para Saúde, em Armazém, no Guarujá, com os fiscais do Posto Portuário de Santos;
- Reunião com a Coordenação de Vigilância Sanitária de Portos, Aeroportos e Fronteiras - CVPAF/SP, Porto Portuário de Santos - PPS, Ouvidoria e Ouvidoria Itinerante;
- Divulgação do IV Simpósio Brasileiro de Vigilância Sanitária -Simbravisa com o objetivo de motivar os servidores do Porto Portuário de Santos a participarem do evento, inscrevendo seus trabalhos;
- Divulgação da Ouvidoria Itinerante no Porto Portuário de Santos – PPS para o setor regulado.

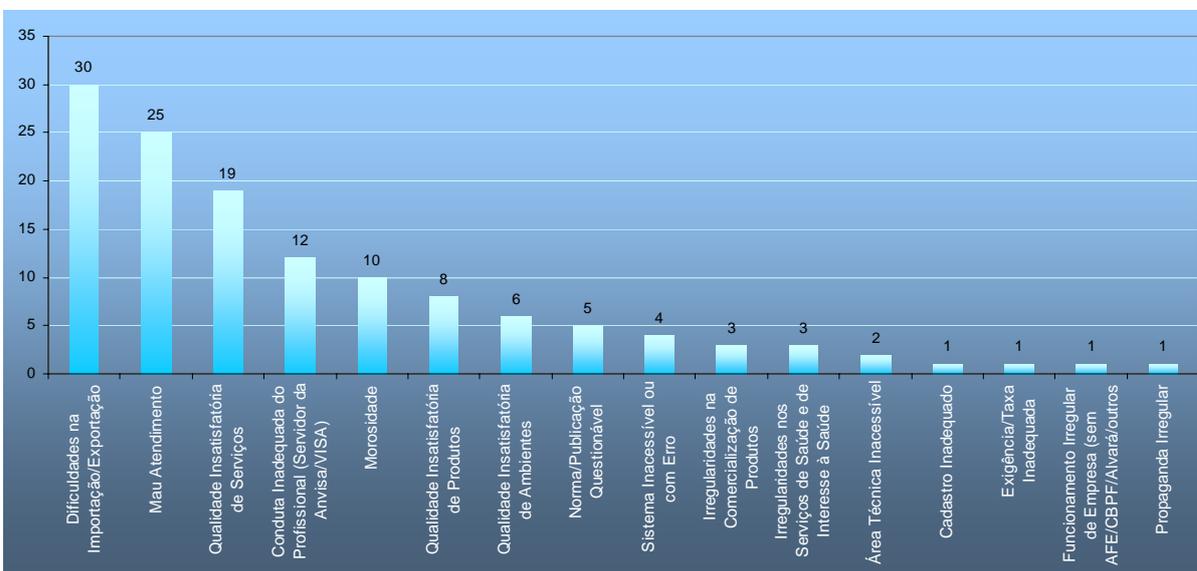
Houve também a participação em estandes, para divulgação da Ouvidoria como um espaço de manifestação dos cidadãos, dos seguintes eventos:

- XXIV Congresso do Conasems (Conselho Nacional das Secretarias Municipais de Saúde), realizada em Belém/PA, de 8 a 11 de abril;
- 7ª Feira Internacional de Beleza – Hair Brasil 2008 realizada, em São Paulo/ SP;
- 3º Encontro de ONGs e Associações de Pacientes Saúde Brasil, em São Paulo, dias 16 e 17 de junho.

**GRÁFICO 15. Distribuição das Demandas Encaminhadas à Área de Portos, Aeroportos e Fronteiras, segundo Assunto.**



**GRÁFICO 16. Distribuição das Demandas Encaminhadas à Área de Portos, Aeroportos e Fronteiras, segundo Problema.**



Na análise do gráfico 15, observa-se que do total de 460 demandas de competência da área de Portos, Aeroportos e Fronteiras registradas no semestre, 194 (42%) são sobre “Importação /Exportação”, o que demonstra que os cidadãos procuram

a Ouvidoria em busca de solução para resolver o problema de liberação de mercadorias em Portos ou Aeroportos, o que pode gerar atraso nos trâmites de algumas empresas, falta de material para uso em saúde, insatisfação do usuário e até mesmo dano à saúde. O assunto “Atendimento” também é significativo, tendo em vista que uma das principais atividades dos Portos, Aeroportos e Fronteiras é atender ao público viajante. No semestre foram registradas 52 (12,8%) demandas sobre atendimento. Um número substancial de demandas, 86 (18,7%) foram classificadas como “assuntos técnicos”, os quais envolvem assuntos muito específicos da área, diferentes das demais opções de enquadramento dos assuntos classificados pela Ouvidoria.

Quanto aos 131 problemas (denúncias e reclamações), registrados no semestre (vide gráfico 16), 30 são relativos a “Dificuldade na Importação/Exportação”, 25 “Mau atendimento”, 19 “Qualidade Insatisfatória de Produtos”. Ressalta-se que esta área vem desenvolvendo algumas ações de melhoria dos seus processos de trabalho e que os dados registrados nesta Ouvidoria estão sendo considerados. É fundamental o aprimoramento da análise destas informações para garantir êxito dos trabalhos futuros.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos realizados nesta Ouvidoria são crescentes e tem alcançado êxito, principalmente devido às valiosas parcerias com as áreas internas da Anvisa, com órgãos de defesa do consumidor e outros órgãos públicos estratégicos que se empenham para garantir o fortalecimento do controle social na área da saúde.

Ao concluirmos o presente relatório, é notório o avanço no tempo destinado a resposta ao cidadão (99% das demandas do semestre já foram respondidas ao demandante, sendo 83,2% em tempo hábil), entretanto, cabe ressaltar a importância do aprimoramento na qualidade das respostas, as quais foram avaliadas como “ruins” por 29% dos usuários. É fundamental garantir um bom atendimento ao cidadão, lembrando sempre que “bom atendimento” é um atendimento de qualidade, o que inclui dar tratamento adequado às demandas do cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência as demandas de pedidos de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

Grande parte das demandas registradas demonstraram que a Agência precisa melhorar quanto ao tempo destinado na análise de processos. 1.721 demandas, o que corresponde a 12,11% do total registrado no semestre, se referiram ao assunto “Situação de Processos e Documentos”. Este dado indica que o setor regulado recorre à Ouvidoria para questionar sobre a morosidade na análise dos processos, problema que se destaca há vários meses.

Quanto a apuração das denúncias que envolvem a atuação da Vigilância Sanitária nos estados e municípios, espera-se que o êxito nos trabalhos sejam ainda maiores. Após a integração das Ouvidorias da Anvisa e do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS, a pactuação entre as três esferas de governo se fortaleceu ainda mais e com muita satisfação, esperamos divulgar em breve, números ainda mais positivos e animadores quanto a qualidade e agilidade no atendimento das Ouvidorias da Saúde.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dallari, Sueli Gandolfi. A participação popular na Vigilância Sanitária para a garantia do direito à saúde. Saude debate; 27(65):364-375, set.-dez. 2003.

GOHN, Maria da Glória. Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais. Saude soc. São Paulo, v. 13, n. 2, 2004.

Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12902004000200003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902004000200003&lng=pt&nrm=iso)>.

Acesso em: 25 Jul 2008. doi: 10.1590/S0104-12902004000200003