

92º Relatório Mensal da Ouvidoria

Dezembro de 2009



O 92º Relatório Mensal da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas no mês de dezembro. Seguindo a tendência dos meses anteriores, a maior incidência de reclamações concentra-se em “Morosidade”. Além disso, recebemos elogios e reclamações relativos ao novo portal da Agência, lançado em dezembro. Vejamos os dados.



Veja ainda neste relatório:



Natureza das Demandas e Tratamento Interno



Análise dos Assuntos e Glossário dos Assuntos

De Olho na Denúncia e Glossário dos Problemas

Ouvidor Sus

Considerações Finais

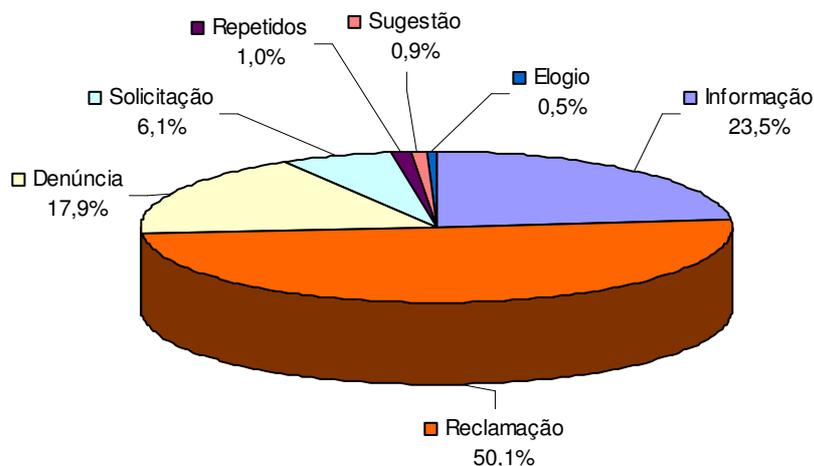
Natureza das Demandas e Tratamento Interno

Em dezembro recebemos 1.955 demandas, sendo que 1.1725 (88,2%) já foram respondidas aos demandantes (em 05/01/10). Destas respostas, 426 (25,1%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 24,2% Excelente; 23% Boa; 21,4% Razoável e 31,5% Ruim.

A principal origem das demandas foi pelo formulário eletrônico do sítio da Anvisa (<http://www1.anvisa.gov.br/ouvidoria/CadastroProcedimentoInternetACT.do?metodo=inicia>), representando 53,3% (1.043) do total. Observa-se que 61,4% (1.201) foram manifestações de pessoa física e 36,2% (708) foram do setor regulado (empresas). Houve 17 manifestações demandadas por outros órgãos do governo, das esferas federal, estadual e municipal, sendo 9 delas provenientes apenas da esfera municipal. Este dado demonstra que as Vigilâncias Sanitárias Municipais utilizam o canal da Ouvidoria para se comunicar com os profissionais da Anvisa, geralmente para tirar dúvidas sobre fiscalizações e registro de produtos. Associações e ONGs registraram 9 demandas, dentre elas, podemos citar:

- Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC
- Sindicato dos tecn. e auxiliares em radiologia
- Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo
- Conselho Regional de Farmácia do Estado do Ceará
- ALANAC - Associação dos Laboratórios Farmacêuticos Nacionais
- Associação dos Renais Crônicos e Transplantados do Pará

Demandas por Natureza



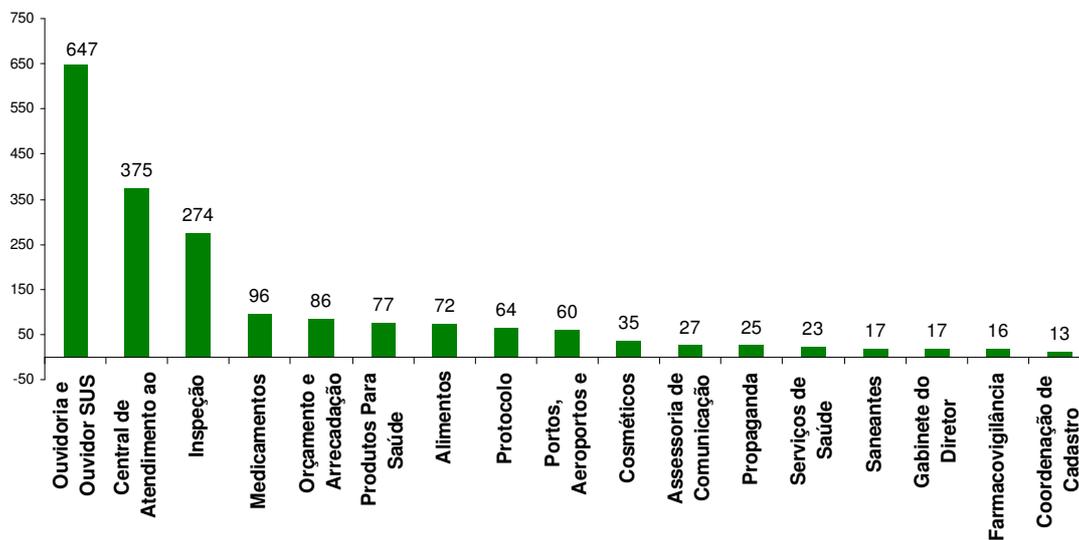
As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria neste mês demonstram que, quanto à natureza das demandas, 979 (50,1%) corresponderam à reclamações, 459 (23,5%) referiram-se a pedidos de informações, 349 (17,9%) foram denúncias, 120 (6,1%) foram solicitações, 18 (0,9%) foram sugestões e 10 (0,5%) foram elogios. Verificou-se que 20 (1,0%) demandas foram repetidas. Os dez elogios recebidos foram para áreas diversas: 02 elogios foram para Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional – ASCOM parabenizando pelo novo portal; um para Gerência de Gestão da Arrecadação – GEGAR; outro para o Posto do Aeroporto Salgado Filho - CVPAF/RS; um para Unidade de Gestão do Atendimento e Protocolo; um para a Gerência-Geral de Medicamentos e outro para Coordenação de Inspeção de Produtos – CPROD. Houve também 03 elogios para a Central de Atendimento da Anvisa.

Dentre as manifestações recebidas, 1.468 (75%) são de responsabilidade da própria Anvisa. Considerando as demais demandas, 424 (21,6%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais e 43 (2,2%) são assuntos pertinentes à outros órgãos federais, como Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Saúde, Inmetro, entre outros.

A maior quantidade de demandas tratadas na Anvisa foi atendida pela Ouvidoria, que respondeu diretamente ao solicitante ou encaminhou a demanda para o Sistema de Ouvidorias do SUS – OuvidorSUS, totalizando 647 (33% do total recebido no mês).

Em seguida, a área que mais respondeu foi a Central de Atendimento ao Público da Anvisa, com 375 demandas (19% do total da Anvisa) pois todos os pedidos de informação são encaminhados a esta área. As áreas que não aparecem no gráfico são as que receberam menos de dez demandas no período.

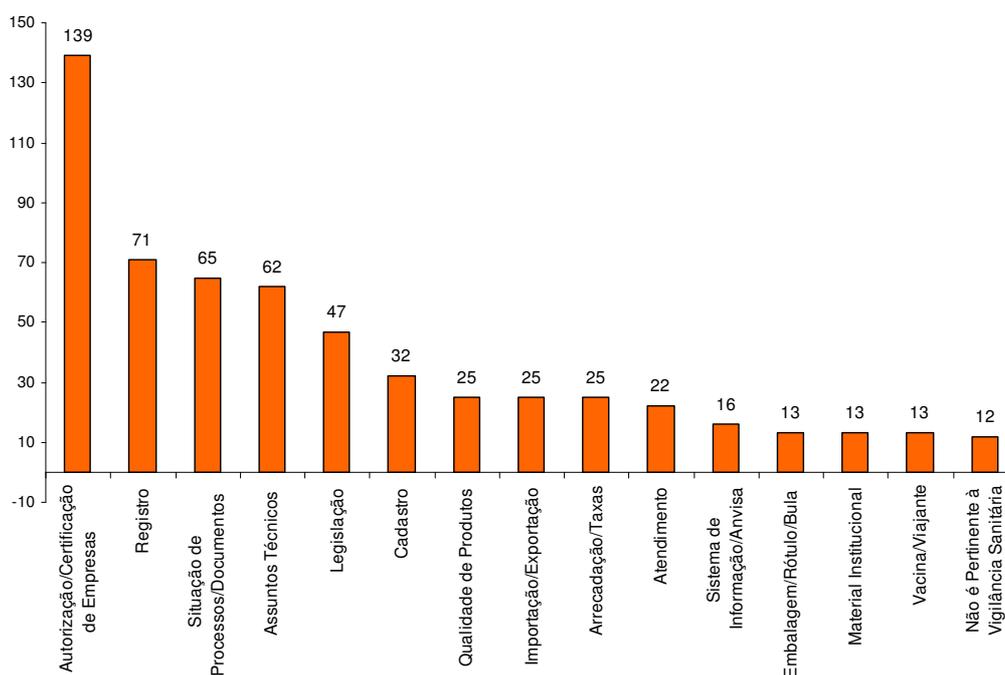
Demandas por Gerência



Análise dos Assuntos e Glossário

Neste mês, somando os pedidos de informação, as solicitações, as sugestões e os elogios, o assunto mais demandado foi “Autorização/Certificação de Empresas”, com 139 manifestações. Seguido por “Registro” e “Situação de Documentos/processos”, com 71 e 65 demandas, respectivamente. Vide o gráfico abaixo.

Demandas Classificadas por Assunto – Anvis@tende



Glossário dos Assuntos

- Arrecadação/Taxas: pagamento de taxas pelas empresas.
- Assuntos Técnicos: assuntos específicos com termos técnicos (classificação residual).
- Atendimento: atendimento prestado pela Anvisa.
- Autorização/Certificação de Empresas: andamento/obtenção/exigência/dúvidas/alteração de processo de AFE, AE e CBPF.
- Cadastro: alteração de cadastro da empresa.
- Embalagem/Rótulo/Bula: bula, embalagem, rótulos de produtos regulados pela VISA.
- Fiscalização: irregularidade que demanda fiscalização.
- Influenza A (H1N1) - Gripe Suína: doença respiratória aguda (gripe), causada pelo vírus A (H1N1)
- Importação/Exportação: importação ou exportação de produtos sujeitos à VISA.
- Legislação: legislação/proposta de lei/publicação.
- Material institucional: livros, cartazes, folders, manuais, publicados pela Anvisa.
- Monitoramento de Mercado: CMED, desabastecimento, controle de preços.
- Não pertinente à Vigilância Sanitária: não é competência de VISA e da Anvisa.
- Propaganda: propagandas irregulares e venda de medicamentos pela Internet.
- Qualidade de Produtos: qualidade de produtos regulamentados pela VISA.
- Qualidade de Ambientes: qualidade de ambientes regulamentados pela VISA.
- Qualidade de Serviços de Saúde e de Interesse à Saúde: qualidade de serviços de saúde regulamentados pela VISA.
- Receitas Médicas: prescrição médica e tipos de receitas.
- Recursos Humanos: conduta de servidor de VISA/Anvisa, ou sobre concurso e estágio.
- Registro: obtenção/renovação/regulamentação de registro de produtos regulados pela VISA.
- Sistema de Informação/Anvisa: sistemas eletrônicos da Anvisa (Petitionamento Eletrônico, Parlatório, SNGPC, etc.)
- Situação de Processos/Documentos: questionamentos sobre processos e documentos recebidos na Anvisa.
- Visa Estadual/Municipal: assunto de VISAs locais (classificação residual).

De Olho na Denúncia e Glossário dos Problemas

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 68% do total recebido, ou 1.328 demandas, pode-se levantar o indicador Problema. As denúncias e reclamações registradas pela Central de Atendimento estão sendo encaminhadas diretamente à Ouvidoria. Neste mês foram recebidas 318 denúncias e reclamações via 0800 6429782.

Os gráficos abaixo representam problemas de duas categorias. O primeiro refere-se aos problemas de *Gestão da Anvisa* e o segundo indica as denúncias e reclamações sobre os *produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária*. Neste mês, o problema “Morosidade” foi ainda mais reclamado pelo setor regulado, atingindo 308 manifestações ou 23% do total de demandas registradas, seguindo a tendência do ano inteiro.

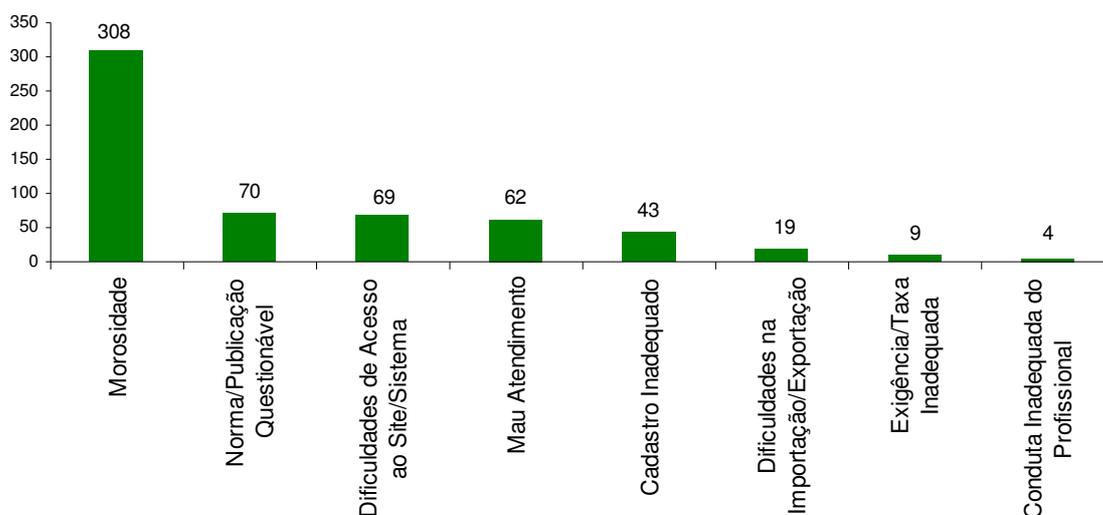
Entendemos por *Morosidade* a lentidão causada pela excessiva burocracia, complicando ou tornando demorado o desempenho do serviço administrativo. O problema ocorre não somente na análise técnica de processos, mas também nas etapas de protocolo, nas tramitações internas de documentos entre as áreas, nas falhas dos sistemas informatizados e na publicação de processos no Diário Oficial da União – D.O.U.

Com a entrada do novo portal da Anvisa no ar no início de dezembro e, devido alguns problemas técnicos, tivemos 69 reclamações sobre dificuldades em acessar o site e os sistemas da Anvisa.

Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA, a “Qualidade Insatisfatória de Produtos” foi o problema mais denunciado/reclamado, assim como no mês anterior, com 242 (18,2%), seguido por “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, com 147 (11%) demandas.

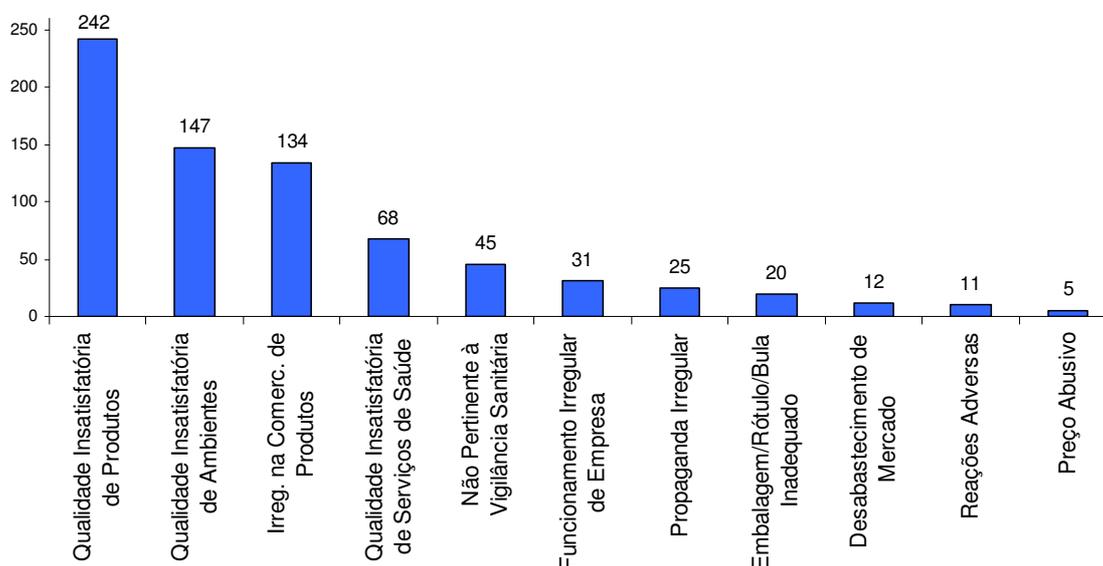
A Ouvidoria e algumas áreas internas da ANVISA encaminharam diretamente 10 casos graves para serem investigados pelas Coordenações de Vigilância Sanitária (VISA) relacionados à prestação irregular de serviços de saúde e à comercialização irregular de produtos. Foram também encaminhados 6 casos graves para a Assessoria de Segurança Institucional da ANVISA (ASEGI), todos referentes à comercialização irregular de produtos. Estes casos deverão ser investigados pelos órgãos de Inteligência competentes.

Demandas Classificadas por Problema de Gestão da Anvisa



A “Qualidade Insatisfatória de Produtos” e a “Qualidade Insatisfatória de Ambientes” foram as causas da maioria das denúncias registradas pelos cidadãos neste mês. A população exerce seu direito de cidadania na medida em que “vigia” e está atenta à qualidade e ao tipo de comércio dos produtos que consome.

Demandas Classificadas por Problema de Produtos e Serviços Sujeitos à VISA



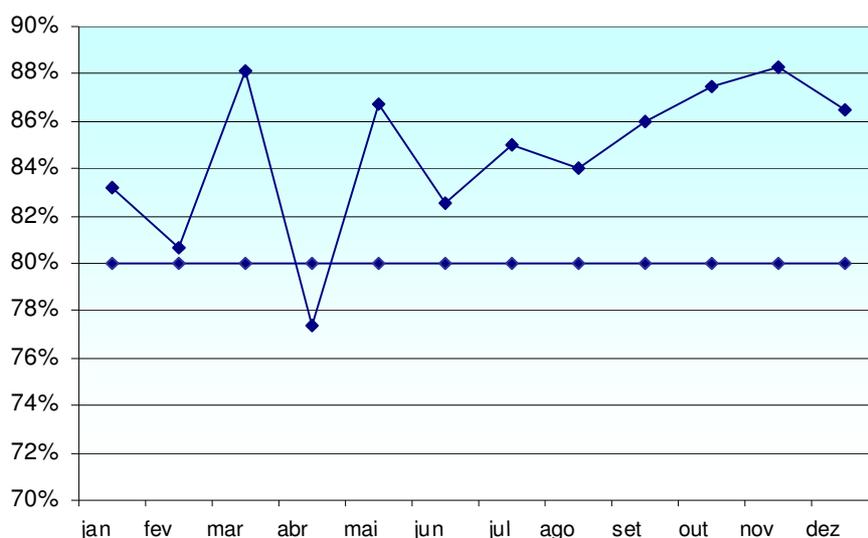
Glossário dos Problemas

- Ação Insatisfatória Influenza A (H1N1) - Gripe Suína: insatisfação com as ações do Governo quanto a “nova gripe” no Brasil.
- Conduta Inadequada do Profissional: desvio de conduta/contravenção/crime de profissional de VISA ou da Anvisa.
- Desabastecimento de Mercado: falta de medicamento no mercado.
- Desaparecimento de Documento/Processo: dificuldade de localização, desorganização.
- Cadastro Inadequado: inadequação do porte ou dos dados constantes no cadastro de empresas.
- Exigência/Taxa Inadequada: cobrança de taxas ou exigência sem motivação ou com valor inadequado.
- Embalagem/Rótulo/Bula Inadequado: embalagem, rótulo ou bula inadequados (de produtos sujeitos à VISA).
- Funcionamento Irregular de Empresa: funcionamento de empresa sem CBPF, AFE, AE, documentos obrigatórios.

- Indeferimento Inadequado: questionamentos sobre indeferimentos de processos.
- Irregularidades na Comercialização de Produtos: comercialização em desacordo com a legislação sanitária.
- Mau atendimento: problemas na qualidade do atendimento ao público.
- Morosidade: lentidão na prestação dos serviços da Anvisa, conclusão de processos e procedimentos.
- Norma/Publicação questionável: questionamento sobre legislação/proposta de lei/publicação.
- Não pertinente à Vigilância Sanitária: problema de competência de outro órgão.
- Preço Abusivo: inadequação de preços com relação aos permitidos pela CMED.
- Propaganda Irregular: propaganda de produtos sujeitos à VISA em desacordo com a legislação sanitária.
- Qualidade Insatisfatória de Ambientes: falta de higiene, presença de roedores, insetos e pragas, em estabelecimentos.
- Qualidade Insatisfatória de Produtos: dúvida quanto à eficácia ou alteração dos componentes da fórmula de produtos.
- Qualidade Insatisfatória de Serviços: problemas de qualidade dos serviços regulados pela VISA..
- Reações adversas: alergia, intoxicação, reações inesperadas após o uso de substância sujeita à ação de VISA.
- Dificuldades de Acesso ao site/sistema: problemas que dificultem ou impeçam o regular acesso aos sistemas e site da Anvisa.
- Área Técnica Inacessível: dificuldades em contatar às áreas/gerências da Anvisa.

A seguir, observa-se que das 1.955 demandas do mês, 86,5% das demandas foram respondidas em tempo hábil (15 dias úteis), superando a meta pactuada no contrato de gestão, que é de 80%. Destacam-se o intenso processo de sensibilização das áreas e apresentação de relatórios mensais e trimestrais aos Diretores da Agência.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (15 dias úteis)



Ouvidor SUS

A integração entre os sistemas Anvis@tende, da Anvisa e OuvidorSUS, do Departamento Geral de Ouvidorias do SUS – DOGES/SGEP/MS possibilita que os sistemas transfiram demandas um para o outro on-line, superando barreiras burocráticas, poupando o cidadão da necessidade de re-encaminhamento e garantindo a resposta em menor tempo. Neste mês foram encaminhadas apenas 44 demandas de competência local via sistema Ouvidor SUS, devido problemas técnicos que inviabilizaram temporariamente o encaminhamento das demandas. Problemas estes já solucionados no final de dezembro. As estatísticas referentes a estas

demandas não serão publicadas neste mês devido a problemas técnico-operacionais, mas estarão contempladas no relatório anual de 2009, a ser publicado em breve.

Considerações Finais

Ao finalizarmos o último relatório mensal do ano, percebemos o quanto tem crescido a credibilidade que o cidadão deposita nesta ouvidoria. Só neste mês, foram 242 demandas que questionam a qualidade dos produtos e 134 que apresentaram irregularidades na comercialização destes. Além disso, as pessoas estão se manifestando sobre os serviços prestados pela agência, de modo que é cada vez mais crescente as demandas relacionadas à questão da Morosidade, em todo trâmite do processo administrativo, além das reclamações sobre mau atendimento.

Neste sentido, a Anvisa tem procurado se organizar, não só para atender melhor, com a carta de serviços ao cidadão e a qualificação dos atendentes da Central de atendimento, mas também com o lançamento do Cadastro Nacional em Vigilância Sanitária (CNVS), que será a base de identificação de pessoas físicas e jurídicas que interagem com a Agência. Resultado de dois anos de trabalho, o CNVS será uma nova fonte de informação com dados unificados e validados pela Receita Federal. Através dele, o setor produtivo obterá acesso a diversos sistemas de informação da Anvisa como o peticionamento eletrônico, Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC), Sistema de Notificações para a Vigilância Sanitária (Notivisa), entre outros.

A Ouvidoria espera e acompanha estas iniciativas de perto, para que se tornem estratégias eficazes, e outras medidas de tal magnitude surjam, de modo que o número de reclamações sobre atraso e demora nos processos venham a diminuir de forma sistemática.