

## Apresentação



Os resultados do trabalho da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2010 foram satisfatórios e representativos de uma sociedade que está cada vez mais participativa e consciente de seus direitos. Nestes três meses, foram 7.615 manifestações dos cidadãos/usuários, que de alguma forma, contribuíram para o aprimoramento da organização da máquina administrativa e para a melhoria dos serviços prestados, na busca de ações mais efetivas do Estado.

Apresentamos o 1º Relatório Trimestral de 2010 com as principais estatísticas das demandas recebidas pela Ouvidoria no período, assim como as principais medidas adotadas ou indicadas para a gestão no intuito de corrigir as disfunções encontradas.

## **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. Apresentaremos a seguir a análise quantitativa destas demandas.

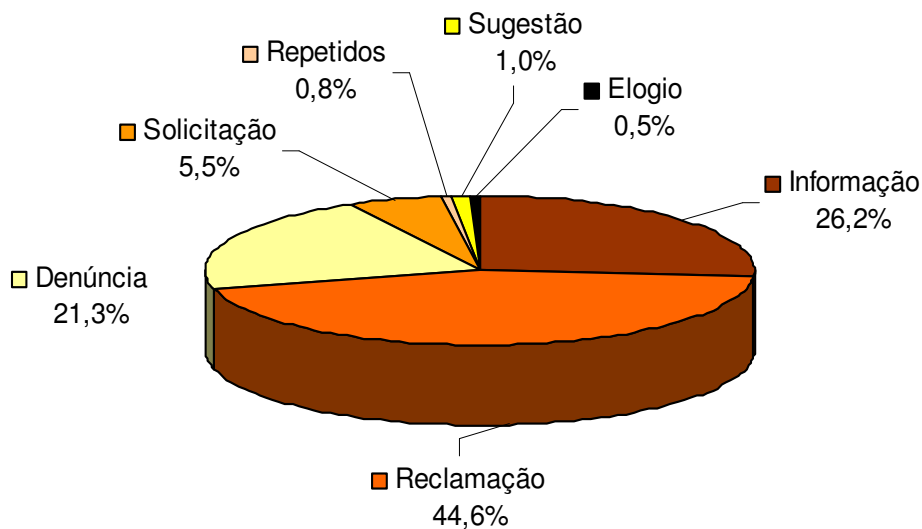
No primeiro trimestre de 2010 foram registradas 7.615 demandas, o que representa um aumento de 14,6% em relação ao mesmo período de 2009. Deste total, 7.543 foram analisadas, qualificadas e encaminhadas às áreas responsáveis. As 72 demandas restantes foram repetidas no sistema. A Ouvidoria respondeu diretamente 2.738 demandas, representando um total de 36%. Observa-se que 90,8% (6.908) das demandas foram finalizadas no sistema, ou seja, já foram respondidas aos demandantes.

### **NATUREZA DAS DEMANDAS**

No gráfico 1, verifica-se que 44,6% (3.388) das demandas foram reclamações, número que aumentou consideravelmente após a implantação do Serviço da Central de Atendimento Telefônico na Anvisa, que recebe em média 20 mil demandas ao mês (foram 59.851 no trimestre) e encaminha as reclamações e denúncias para a Ouvidoria. Os pedidos de informação são direcionados para a Central de Atendimento e neste trimestre a Ouvidoria registrou apenas 1.994 demandas desta natureza, pois a população está cada vez mais informada sobre o novo canal de comunicação que a Anvisa disponibilizou ao público (0800-6429782). A criação do Portal da Anvisa, mais completo e informativo, também contribui para que o cidadão e o setor regulado precise cada vez menos de registrar um pedido de informação na Ouvidoria.

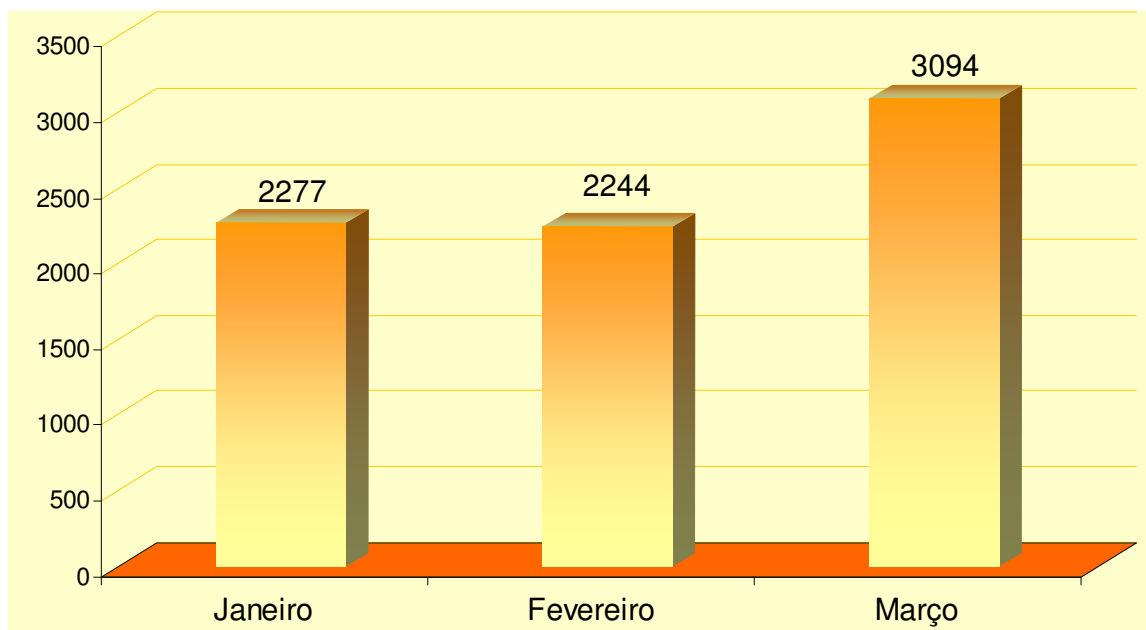
O total de denúncias tratadas na Ouvidoria foi de 1.623 (21,3%), o de solicitações foi de 420 (5,5%), o de sugestões foi de 78 (1%) e o de elogios e agradecimentos aos serviços prestados pela Anvisa foi de 40 (0,5%) demandas no período.

**GRÁFICO 1. Demandas por Natureza**



No gráfico 2, têm-se o total de demandas por mês, demonstrando um pico no mês de março, com provável tendência de aumento para os próximos meses, já que os canais de comunicação com a Anvisa são cada vez mais divulgados para o público. A média mensal do trimestre ficou em 2.538, ou seja, cerca de 85 demandas ao dia.

**GRÁFICO 2. Total das Demandas por Mês**



As demandas finalizadas e finalizadas com desdobramento somaram 6.908 (90,8%). Isto representa um elevado percentual de respostas ao cidadão. As que são “Finalizadas com desdobramento”, são as denúncias que 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 emite 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.

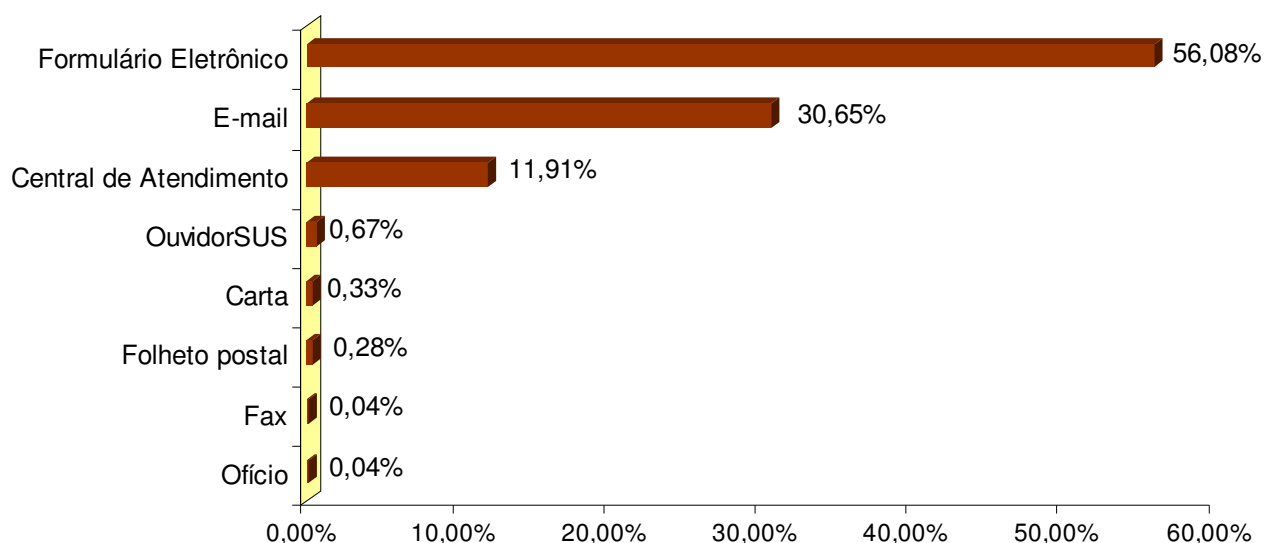
Muitas denúncias envolvem a atuação de parceiros da vigilância sanitária, como as Ouvidorias do SUS, a Polícia Federal, o Ministério Público, os órgãos de defesa do consumidor, dentre outros, o que garante sucesso na apuração das irregularidades.

### **ORIGEM DAS DEMANDAS**

A Ouvidoria dispõe de diversas formas de comunicação entre a Anvisa, o cidadão-usuário e o setor regulado, para receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões e informações, que podem ser efetuadas pelos seguintes meios: Formulário Eletrônico do site da Anvisa, Central de Atendimento Telefônico (0800-6429782), Correspondências Postais, Folheto com porte pago pela Anvisa, E-mail e Fax.

A principal origem das demandas do primeiro trimestre de 2010 foi o formulário eletrônico do sítio da Anvisa (56% do total), seguida pelas manifestações recebidas por e-mail (30,6%) e as recebidas pela Central de Atendimento telefônico (11,9%).

### GRÁFICO 3. Percentual das Demandas por Origem



### DEMANDANTE

Foram recebidas 4.996 (65,7%) 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 32,2% (2.446) do total. Isto demonstra, também, que a Ouvidoria tem sido legitimada como um canal eficiente pelos cidadãos, empresas e demais públicos que procuram os serviços da Anvisa.

Houve 64 manifestações de outros órgãos do governo, das esferas federal, estadual e municipal, sendo 42 delas apenas dos municípios.

**TABELA 1. Perfil dos Principais Demandantes à Ouvidoria da Anvisa**

Demandante	Freqüência	%
Pessoa Física	4.996	65,70
Empresa	2.446	32,17
Município	42	0,55
Associação/ONG	35	0,46
Estado	17	0,22
Órgãos Federais	05	0,07
Procon's	02	0,03

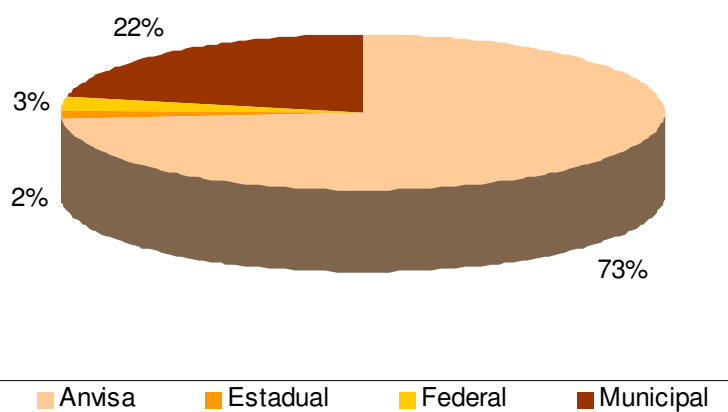
\*72 demandas (0,8%) não foram qualificadas por serem repetidas no sistema.  
Fonte: Sistema Anvis@tende/ abril de 2010

## COMPETÊNCIA DAS DEMANDAS

Uma parte significativa das demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa, é de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais (24%) vide gráfico 4. 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 (3%) 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 4. Total das Demandas por Competência**

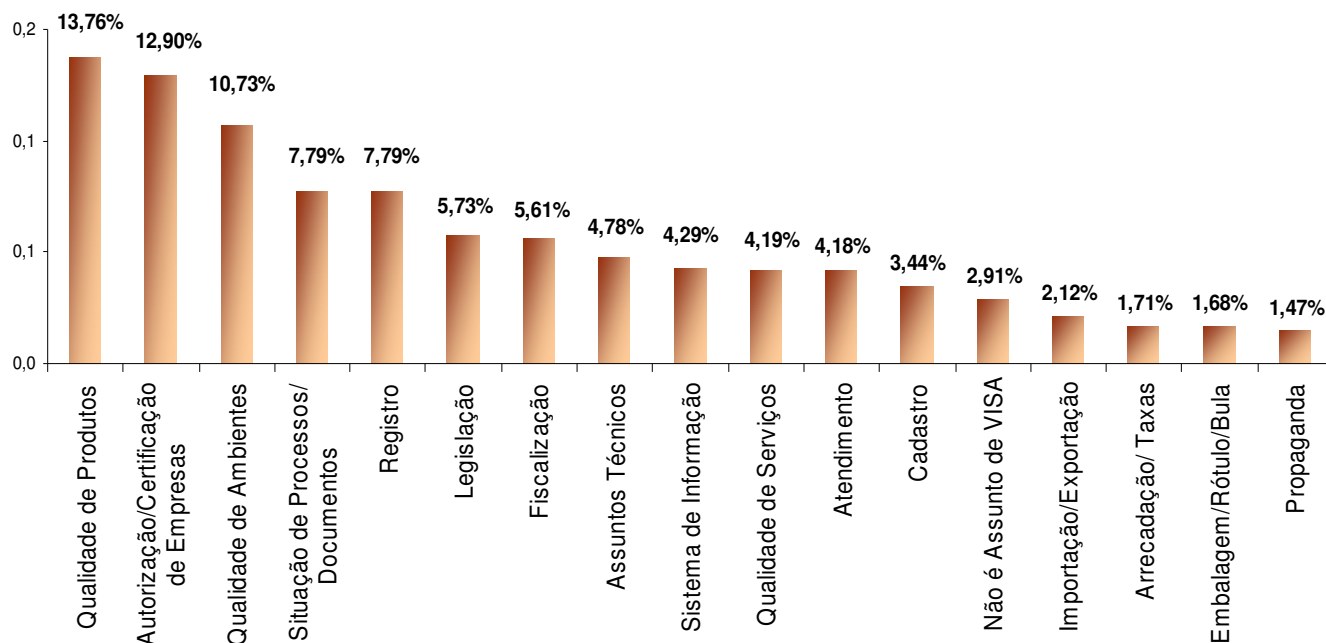


A Ouvidoria respondeu diretamente ou encaminhou ao órgão competente 2.738 demandas, o que correspondeu a 36% do total. As denúncias que demandam uma fiscalização in loco são encaminhadas para as Vigilâncias Sanitárias Estaduais ou Municipais via Sistema OuvidorSus (sistema eletrônico da Ouvidoria Geral do SUS), o qual é integrado ao sistema Anvis@tende (sistema eletrônico da Ouvidoria da Anvisa). 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.

## OS ASSUNTOS

Quanto aos assuntos das demandas, percebeu-se que a maior incidência no trimestre, foi “Qualidade de Produtos” com 13,76% (1.021). Em seguida vieram “Autorização/Certificação de Empresas” com 12,90% (957) e “Qualidade de Ambientes” com 10,73% (796) - vide gráfico 6.

**GRÁFICO 6. Demandas Classificadas por Assunto**



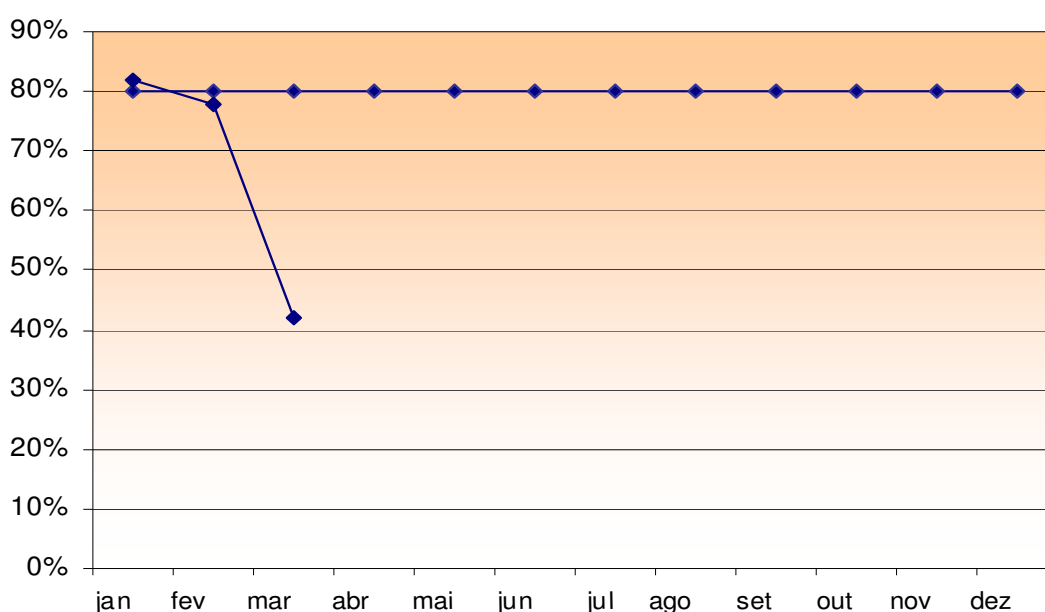
Pela primeira vez o assunto “Autorização/Certificação de Empresas” não foi o mais recorrente em um trimestre. Isso se deve a natureza deste assunto, que geralmente trata-se de pedidos de informação, os quais passaram a ser enviados pelo setor regulado diretamente para a Central de Atendimento da Anvisa, área responsável por estes tipos de demanda. A Ouvidoria, pode finalmente focar seus esforços na solução de denúncias e reclamações, o que garante uma melhor qualidade no trabalho prestado à sociedade.

## 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 7.615 demandas, 90,8% (6.908) já foram respondidas ao demandante. Destas, apenas 64,73% (4.929) foram respondidas em tempo hábil, ou seja, em até 15 dias úteis. Observa-se um resultado preocupante, que não atende a meta estabelecida. O gráfico seguinte indica que houve uma queda significativa no mês de março, no qual registrou-se o maior número de demandas já recebidas pela Ouvidoria. A partir destes resultados, será fundamental acompanhar de perto o atendimento às demandas junto a cada área técnica da Agência para solucionar dificuldades geradas no cumprimento de prazos, possivelmente pela sobrecarga de trabalho e déficit de pessoal.

**GRÁFICO 5. Demandas por Tempo Hábil**





## DE OLHO NA DENÚNCIA

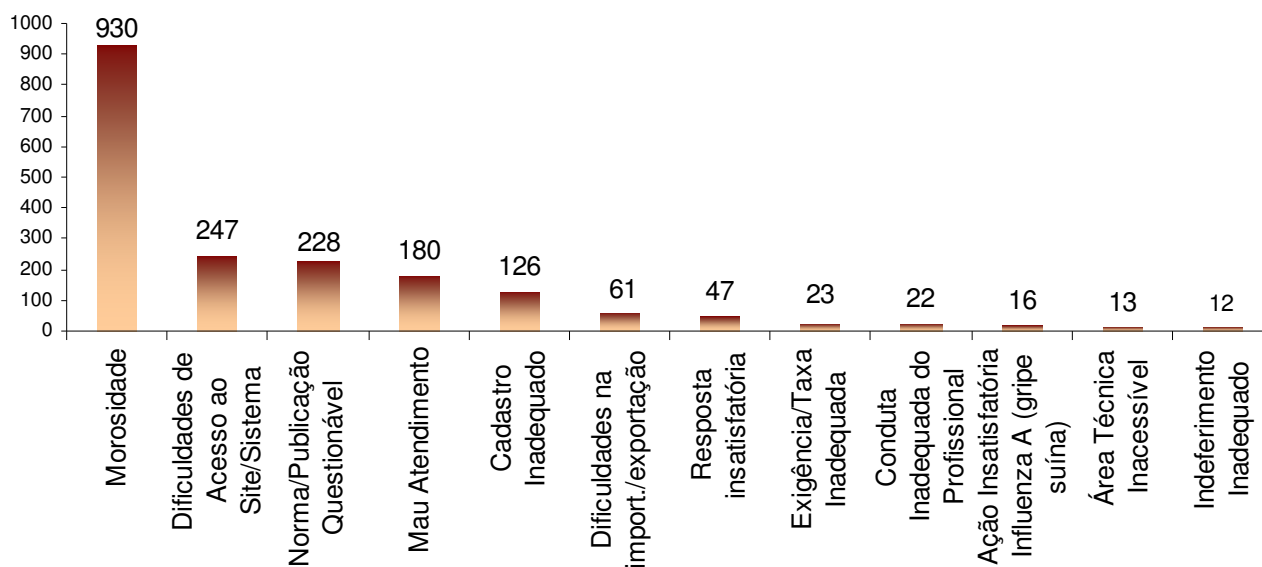
Esta parte do relatório enfoca as denúncias e reclamações de modo detalhado para evidenciar alguns dados interessantes sobre a Anvisa, bem como as causas e as possíveis conseqüências para os problemas indicados pelo público.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (5.024 demandas), pode-se levantar o indicador “problema”. Os gráficos apresentados a seguir 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 trimestre os problemas de Gestão mais freqüentes foram “Morosidade” com 930 (18,51%) e “Dificuldades de Acesso ao Site/Sistemas”, com 247 (4,92%). Morosidade se traduz na demora em receber, analisar, emitir um parecer e publicar inúmeros processos, seja a autorização de funcionamento de uma drogaria, seja o registro de um produto para saúde ou um medicamento. As pessoas e as empresas reclamam da falta de transparência na “fila” de processos, questionam sobre os motivos da demora na publicação, se a análise já foi concluída; queixam-se sobre a demora de mais de um ano de processo parado na área, entre outros motivos. Como organizar melhor o processo de trabalho da Agência, para que se observe os prazos, sem prejuízo da análise de risco e da segurança sanitária? Desde o ano passado apontamos que é necessária uma re-organização geral da Anvisa, com um olhar sobre o atual modelo de gestão. A solução para problemas crônicos não podem ser focadas em algumas áreas, de modo isolado. Precisam estar engrenadas numa “máquina administrativa” como um todo, sem perder o foco na proteção e promoção da saúde da população brasileira.

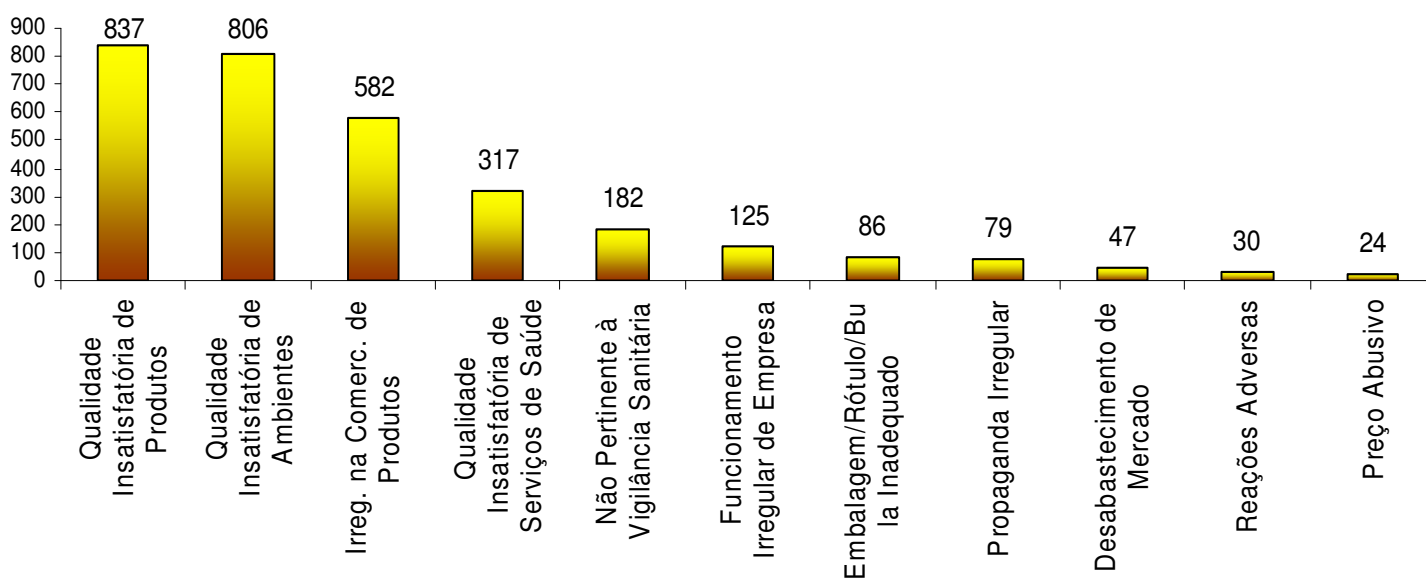
Os problemas menos significativos (menos de 10 demandas registradas no trimestre) foram suprimidos do gráfico.

**GRÁFICO 06. Problemas de Gestão**



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA, a “Qualidade Insatisfatória de Produtos”, foi o problema mais denunciado/reclamado, com 837 (16,66%), seguido por “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, com 806 (16,04%).

**GRÁFICO 07. Problemas de Produtos e Serviços Sujeitos à Atuação da VISA**



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trimestre temos um fato inédito: o assunto “Autorização/Certificação de Empresas” não foi o mais recorrente das demandas registradas na Ouvidoria da Anvisa. Isso se deve a natureza deste assunto, que geralmente trata-se de pedidos de informação, os quais passaram a ser enviados pelo setor regulado diretamente para a Central de Atendimento da Anvisa, área responsável por estes tipos de demanda. A Ouvidoria, pode finalmente focar seus esforços na solução de denúncias e reclamações, o que garante uma melhor qualidade no trabalho prestado à sociedade.

Recebemos não só reclamações relativas aos serviços e a atuação da Agência, como também denúncias sobre produtos e serviços regulados. A Ouvidoria tem um papel importante como ente de articulação e coordenação do SNVS, tendo em vista que grande parte das denúncias aqui tratadas são de competência da vigilância sanitária local. Neste ano o acompanhamento destes encaminhamentos aos estados e municípios será intensificado e relatórios para os gestores serão produzidos com o objetivo de estimular respostas ágeis e satisfatórias ao cidadão.

No primeiro trimestre de 2010 já elaboramos os primeiros relatórios para cada estado brasileiro, informando aos coordenadores de Vigilância Sanitária e aos Secretários Estaduais de Saúde sobre a situação dos encaminhamentos feitos através do Sistema OuvidorSUS ou diretamente por e-mail (casos mais graves). São dados importantes que servem como instrumentos de gestão para melhorar a organização das ações de Vigilância Sanitária, conforme as necessidades do cidadão. Consideramos fundamental um monitoramento mais próximo. Para equacionar as pendências de respostas será fundamental a articulação e definição de um fluxo de trabalho da Ouvidoria da SES com as Vigilâncias Sanitárias. O mesmo acompanhamento deverá ser feito junto a cada área técnica da Anvisa, já que o índice de respostas em tempo hábil neste trimestre foi de apenas 64,73%, muito abaixo do que foi estabelecido como meta no contrato de gestão.

Algumas denúncias, devido à sua complexidade e gravidade, demandam uma investigação mais criteriosa por parte das Coordenações de Vigilância Sanitária Estaduais e Municipais, pressupondo serem alertas que podem evidenciar um grave problema de saúde pública. Dos casos encaminhados às Vigilâncias Sanitárias locais destacam-se infecções hospitalares, irregularidades na comercialização de produtos, irregularidades e má qualidade de serviços de saúde, funcionamento irregular de empresas e qualidade insatisfatória de produtos e ambientes.