



**OUVIDORIA**  
**agência nacional de vigilância sanitária**

Relatório Trimestral  
Janeiro a Março de 2007



**OUVIDORIA**  
**agência nacional de vigilância sanitária**

Relatório Trimestral  
Janeiro a Março de 2007

**Diretor-Presidente**

Dirceu Raposo de Mello

**Diretores**

Maria Cecília Martins Brito

Cláudio Maierovitch P. Henriques

**Chefe de Gabinete**

Aludima Mendes

**Ouvidora**

Vera Maria Borralho Bacelar

**Assessora**

Mary Anne Fontenele Martins

**Assistente**

Mariana Drumond Marques

**Equipe Técnica**

Ana Paula Ferrari Lemos Barros

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Keyty Costa Cordeiro

Luiz Augusto da Cruz

Maria Alice Dias Leão

Patrícia Batista de Freitas

Vanderléa Aparecida Braga

**Capa e Projeto Gráfico**

Camila Medeiros

# LISTA DE TABELAS, FIGURAS E GRÁFICOS

LISTA DE TABELAS	
Tabela 1	12
LISTA DE FIGURAS	
Figura 1	11
LISTA DE GRÁFICOS	
Gráfico 1	17
Gráfico 2	18
Gráfico 3	19
Gráfico 4(a)	21
Gráfico 4(b)	22
Gráfico 5	24
Gráfico 6	25
Gráfico 7	26

## SIGLÁRIO

Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
Anop	Associação Nacional dos Ouvidores Públicos
Anvis@tende	Sistema Eletrônico de Atendimento da Ouvidoria
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CGTEC	Centro de Gestão do Conhecimento Técnico-científico
CGU	Controladoria Geral da União
DPDC	Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor
GGTES	Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
GT	Grupo de Trabalho
Mops	Movimento Popular em Saúde
PE	Pernambuco
PR	Paraná
Procon	Órgão de defesa do consumidor Municipal ou Estadual
Pró-Teste	Associação Brasileira de Defesa do Consumidor
SP	São Paulo
SUS	Sistema Único de Saúde

# SUMÁRIO

<b>MENSAGEM DA OUVIDORA</b>	<b>6</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 1 - PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 2 - OUVIDORIA EM AÇÃO</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS</b>	<b>16</b>
3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS	16
3.2 ORIGEM DOS PROCEDIMENTOS	18
3.3 OS DEMANDANTES	19
3.4 ÁREA DE ATUAÇÃO	20
3.5 OS PROBLEMAS	23
3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS	25
3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS	26
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>28</b>

## MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria da Anvisa apresenta o primeiro relatório trimestral de 2007, com as estatísticas de atendimento referentes aos meses de janeiro a março. O conteúdo tem como base as mensagens enviadas pelo cidadão e pelo setor econômico regulado para a Anvisa por meio da Ouvidoria. As mensagens, que chegam por diversos meios, foram analisadas após o registro no sistema eletrônico de atendimento Anvis@tende.

Com cinco anos de funcionamento, o sistema Anvis@tende permite a Ouvidoria acompanhar as mensagens, controlando o tempo e qualidade das respostas dadas pelas áreas técnicas da agência. A partir dessa supervisão, a Ouvidoria tem como objetivo favorecer o cumprimento da meta do Contrato de Gestão ajustado entre a Anvisa e o Ministério da Saúde, contribuindo para aperfeiçoar a gestão institucional.

O Contrato de Gestão, como uma ferramenta de avaliação da Anvisa, estabeleceu que 80% das mensagens recebidas pela Ouvidoria devem ser respondidas pelas áreas técnicas em até 15 dias. A capacidade de resposta ao cidadão foi recentemente valorizada pela Anvisa ao ser incorporada como um dos critérios de avaliação de desempenho institucional, incidindo sobre a gratificação dos servidores.

Com a implantação desse critério, desde 01 de março de 2007, o prazo foi alterado para 15 dias úteis devido à natureza e à complexidade do trabalho da agência. Modificação que só se fará sentir de forma concreta a partir do próximo relatório trimestral.

No entanto, percebe-se que já houve avanço considerável no tempo de resposta ao cidadão no mês de março de 2007. Os dados podem ser verificados no presente relatório. Atribui-se este fato à divulgação interna iniciada pela Ouvidoria ainda no referido mês sobre o impacto positivo do cumprimento da meta para a avaliação da Instituição.

É com satisfação que essas informações se tornam públicas. A expectativa da Ouvidoria da Anvisa é a de superar a meta do tempo de resposta já no próximo relatório trimestral e ainda incorporar outra importante variável: a qualidade no atendimento.

Portanto, a Ouvidoria da Anvisa reafirma a importância deste instrumento na democratização da gestão pública e no fortalecimento do controle social na saúde.

Brasília, abril de 2007.

**Vera Borralho Bacelar**  
Ouvidora da Anvisa



# APRESENTAÇÃO

Este relatório, como um dos instrumentos de transparência pública, colabora para a melhoria da gestão da Anvisa. A Ouvidoria tem a capacidade de envolver as mais diversas áreas da Instituição, sinalizando a concentração de problemas, de temas de interesse público e até revelando situações exitosas.

Neste sentido, o primeiro relatório trimestral de 2007 da Ouvidoria da Anvisa está dividido em:

- **Introdução;**
- **Capítulo 1:** Processo de Trabalho, com a estrutura disponível e o fluxo interno de encaminhamento das mensagens
- **Capítulo 2:** Ouvidoria em Ação, com ações desenvolvidas no período;
- **Capítulo 3:** Análise do Atendimento, o qual detalha o perfil das mensagens recebidas e o processo de resposta interno;
- **Considerações Finais:** Recomendações para a melhoria do atendimento prestado.

# INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa foi criada em 1999, e com ela, nasceu também a Ouvidoria da agência, cujo objetivo concretiza-se em um canal efetivo de comunicação com a população com autonomia e independência, no sentido de criar respeitabilidade e confiança junto ao público.

Nos dias atuais, a Ouvidoria tem por missão garantir um canal aberto e permanente de comunicação com o cidadão, contribuindo para o pleno exercício da cidadania e o fortalecimento do SUS no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária. Por ser instrumento de uma gestão pública democrática, deve expressar as necessidades da população no que diz respeito à Vigilância Sanitária. Como um canal de comunicação, recebe pedidos de informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. É aberto ao cidadão, governo, empresas e instituições da sociedade. Funciona, portanto, como uma ferramenta da atuação da Anvisa pela busca permanente da eficiência e eficácia na realização de sua missão institucional.

Por isso, constitui-se num instrumento de gestão fundamental, ao captar diretamente na sociedade, um conjunto de recomendações para a melhoria do serviço prestado por esta instituição. Desta forma, as perspectivas para esta gestão da Ouvidoria têm-se concentrado na ampliação da participação do cidadão, respaldado em valores como respeito, equidade, justiça e democracia. Para isso, trabalha em 2007 com cinco projetos-base para melhorar o serviço prestado pela Anvisa:

- 1) **Rede de Ouvidorias:** trata-se da busca de integração com as Ouvidorias estaduais para um atendimento mais qualificado de questões sanitárias;
- 2) **Interfaces e relações da Ouvidoria:** essa dimensão é exercida pela promoção de seminários e encontros com profissionais da Anvisa, ouvidores das agências reguladoras e da Controladoria Geral da União e outros parceiros;
- 3) **Comunicação:** tendo objetivo de ampliar a divulgação de informações, articula-se parceria com a Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional da Anvisa e com os meios de comunicação em geral;
- 4) **Processo de Trabalho Interno:** com foco na modernização do Sistema eletrônico de atendimento da Ouvidoria da Anvisa, o Anvis@tende, e na articulação com áreas estratégicas da Instituição, espera-se melhorar a resposta ao cidadão de forma a ser em tempo hábil e completa;
- 5) **Atendimento ao Público:** a Ouvidoria da Anvisa coordena o Grupo de Trabalho de atendimento da Anvisa. O GT é responsável por apresentar uma política de atendimento para a Anvisa com melhorias dos canais de comunicação de acesso público e gratuito.

O presente Relatório Trimestral da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a março de 2007 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da Anvisa.

No 1º trimestre de 2007, foram registradas 3.587 mensagens, correspondendo a um aumento de 23,6% em relação ao mesmo período de 2006. Os pedidos de informação ainda foram as manifestações mais frequentes e corresponderam a 44,3% das mensagens recebidas pela Ouvidoria.

A principal origem das demandas foi via formulário eletrônico do sistema Anvis@tende, disponível no sítio da Anvisa. Essas demandas representaram 81,21% do total. Neste período, houve apenas 11 elogios para a atuação da agência. É interessante observar que 69,22% dos procedimentos são demandados por pessoa física, o que caracteriza o cidadão exercendo sua cidadania, contra 26,12% de demandas de empresas.

Por fim, levantou-se que neste período, apenas 10,9% das respostas dos procedimentos foram avaliadas pelos usuários (a avaliação da qualidade da resposta é voluntária).

A Ouvidoria tem realizado divulgação constante sobre seu funcionamento em eventos realizados com a sociedade civil organizada e setores de interesse a saúde, com distribuição de material específico e publicação de notícias no sítio da Anvisa e rede interna. Por isso, a mesma vem se tornando mais conhecida perante a sociedade e observa um número de demandas crescente.

## Capítulo 1

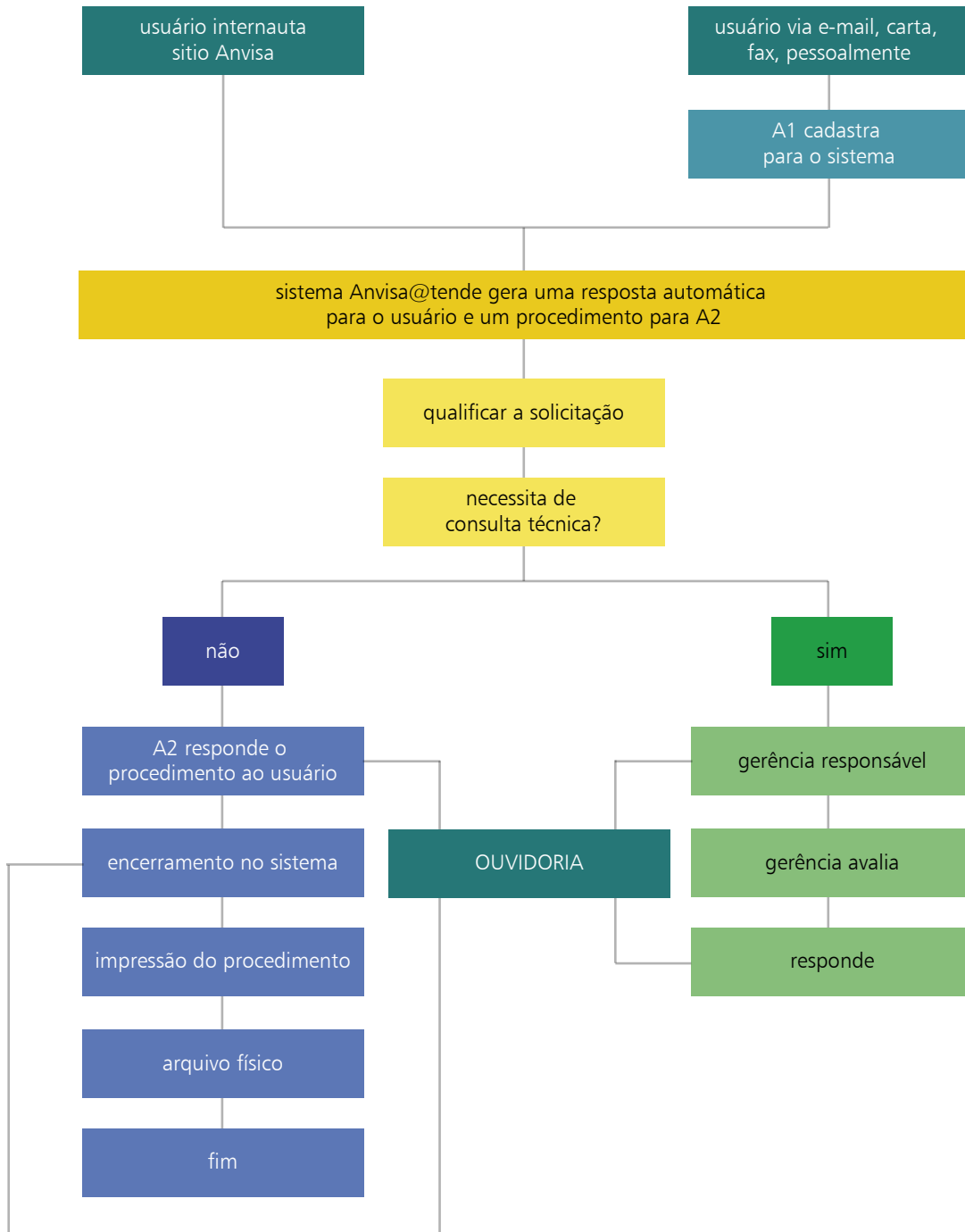
# PROCESSO DE TRABALHO

A Ouvidoria da Anvisa dispõe de diversas formas de comunicação entre esta Agência Reguladora, o cidadão-usuário e o setor econômico regulado, para receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões e informações, que podem ser efetuadas pelos seguintes meios:

- a) **Formulário Eletrônico:** <http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria>;
- b) **Correspondências Postais:** Ouvidoria – SEPN 515, Bloco B, Edifício Ômega – Sede I da Anvisa 4º andar – sala 2, Bairro: Asa Norte, Brasília – DF, CEP: 70.770-502
- c) **E-mail:** [ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br)
- d) **Fax:** (0XX61) 3448-1144
- e) **Formulário Postal Gratuito (Folder):** disponível em eventos de saúde, nos aeroportos do país, nas duas sedes da Anvisa em Brasília e nas sedes das capitais.

Os meios mais utilizados pelo cidadão-usuário e o setor regulado são os e-mails e o formulário eletrônico Anvis@tende. As demandas que chegam por outros meios são cadastradas no Anvis@tende. Para compreender o fluxo do sistema, recomenda-se a observação do diagrama construído na figura 1.

FIGURA 1



A Ouvidoria percebe a necessidade de favorecer o exercício do direito à informação do cidadão e, por isso, estuda uma forma de atendimento ao público por telefone. Além disso, constata a importância de aumentar o quadro de recursos humanos disponível. Atualmente, a equipe está constituída por 10 profissionais, distribuídos conforme a tabela 1.

TABELA 1

Função do Profissional	Quantidade	Observação
Ouvidora	01	mandato de 02 anos
Assessor	01	servidor
Assistente	01	servidor
Analista Técnico	04	02 servidores 02 terceirizados
Apoio Administrativo	03	terceirizados
<b>Total de Profissionais</b>	<b>10</b>	

Em seqüência, este relatório está dividido em: Ouvidoria em Ação, Análise dos Procedimentos e Considerações Finais.

## Capítulo 2

# OUVIDORIA EM AÇÃO

Neste tópico, são apresentadas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no trimestre, totalizando 17 atividades que demonstram o amplo desenvolvimento dos projetos planejados para este ano:

1) Realização do Planejamento estratégico e financeiro da Ouvidoria, com definição da Missão, Visão e Valores preconizados para atuação da área, além das prioridades e atividades que serão desenvolvidas ao longo de 2007.

2) Reunião com a área de Eventos Adversos e Queixas Técnicas para discussão da retirada do mercado do anestésico Lidostesin.

3) Apresentação da Ouvidoria no Curso de Formação para os novos servidores.

4) Aprovação, na Diretoria Colegiada, do indicador “tempo de resposta ao cidadão” para avaliação de desempenho institucional, a partir de março de 2007. Com esta definição institucional, houve uma sensibilização da Instituição para as questões relacionadas às demandas da Ouvidoria.

5) Reuniões de sensibilização nas gerências, com o objetivo de redefinir fluxos, processos de trabalho, prazos e prioridades para procedimentos em atraso. Foram visitadas as seguintes áreas: Portos, Aeroportos e Fronteiras; Descentralização das Ações de Vigilância Sanitária; Arrecadação e Taxas; Corregedoria; Medicamentos; Inspeção e Fiscalização; Serviços de Saúde, Comunicação e Tecnologia da Informação. Os resultados após as visitas são facilmente percebidos, quando analisa-se a quantidade de respostas recebidas. Nestas reuniões, foram acordados prazos para finalização dos procedimentos de 2006 e a priorização às denúncias, tendo em vista o risco sanitário envolvido. Além disso, algumas gerências estão optando por um fluxo que centraliza as demandas na Gerência-Geral para melhor acompanhar os encaminhamentos e as respostas.

6) Articulação com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, do Ministério da Justiça, no sentido de abrir um canal de comunicação com os Procons para aprimorar o atendimento ao cidadão. Articulação e divulgação interna sobre o dia do Consumidor.

7) Participação no Fórum Permanente de Vigilância Sanitária da Região Sul, em Foz do Iguaçu - PR, no período de 12 a 14 de março. A Ouvidoria também esteve presente na reunião do Comitê de Sistemas de Informação, nas Câmaras Setoriais e na comissão que está revisando as metas do contrato de gestão. Compareceu ainda no V Seminário Proteste: “A internet e o Consumidor”, no dia 27/03, em São Paulo - SP.

8) Reunião com a Ouvidora da Controladoria Geral da União – CGU, Dra Eliana Pinto; Reunião com o Dr. Aristóteles, da Ouvidoria da Anatel e da Associação Nacional dos Ouvidores Públicos - Anop para organização do seminário “Ouvidoria: instrumento para promoção da cidadania”. Reuniões sistemáticas com a Ouvidoria do SUS, no Ministério da Saúde, para promover a integração entre as Ouvidorias.

9) Dia 16 de março foi comemorado o dia do Ouvidor. Foi enviada mensagem para todos que respondem ao sistema Anvis@tende, por serem componentes de um mesmo processo, que é o de ouvir o cidadão.

10) Realização do I Encontro com os técnicos do Sistema Anvis@tende do ano de 2007 no dia 20 de março. Dentre os assuntos discutidos, tem-se:

- a) Apresentação dos projetos que serão desenvolvidos pela nova gestão da Ouvidoria;
- b) Sugestões para evolução do Sistema Anvis@tende como:
  - Criação da ferramenta para salvar o cadastro dos usuários no Formulário do Sistema Anvis@tende.
  - Criação da ferramenta para inserir tabelas e anexos diversos no Anvis@tende.
  - Disponibilizar relatórios para acompanhamento.
  - Criação do banco de dados das áreas dentro do Sistema Anvis@tende para registro das perguntas e respostas mais frequentes.
- c) Capacitação dos profissionais quanto ao acesso ao Sistema Anvis@tende.
- d) Capacitação dos técnicos da Ouvidoria para encaminhar corretamente os procedimentos às áreas técnicas.

11) Foi elaborada nova página da Ouvidoria na Intravisa. Nesta, encontram-se a divulgação dos dados e das atividades realizadas, bem como os projetos que estão em pleno desenvolvimento.

12) Lançamento e publicação no sítio e envio por mala direta de 09 Boletins da Ouvidoria, que tem como objetivo colaborar para a divulgação de ações pertinentes que possam prevenir riscos à população, tornando mais imediato o acesso à informação. Dentre os principais assuntos, destacamos:

- Anticoncepcional é interditado cautelarmente
- Alerta sobre Sarampo em todo país
- Falta de registro tira do mercado antiinflamatório e saneante
- Falta de Boas Práticas suspende importação do Feldene
- Produtos suspensos e proibidos
- A Anvisa quer controle rigoroso sobre medicamentos para emagrecer
- Produtos para a saúde sem registros
- Reajuste no preço de alguns medicamentos
- Fenilpropanolamina e anticoncepcionais – esclarecimentos das áreas técnicas da Anvisa
- Alerta - Formol não tem registro para alisamento de cabelos
- Dengue - Orientações da Vigilância Sanitária
- Produtos infantis têm grande percentual de Propagandas irregulares



13) A Ouvidora participou do I Seminário de atualização em vigilância à saúde, realizado em Recife-PE, nos dias 28 e 29/03, proferindo a seguinte palestra: *“Como inserir práticas de humanização no cotidiano da Vigilância Sanitária?”*

14) O Grupo de Trabalho instituído para elaborar uma proposta de política de atendimento ao público da Anvisa está em pleno andamento, realizando 05 reuniões no período.

15) Articulação com o Movimento Popular em Saúde – MOPS para promoção do exercício da cidadania, por meio da realização de Cursos de multiplicadores para disseminação de informações relacionadas com a vigilância sanitária.

16) Participação efetiva no projeto *“Casa Protegida”*, coordenado pelo Centro de Gestão do Conhecimento Técnico-científico – CGTEC.

17) Publicação mensal da *Coluna Voz da Ouvidoria* no sítio, abordando a questão do *Atendimento de Qualidade que deve ser prestado ao cidadão*.

## ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS

### 3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2007, recebemos 3.587 manifestações. No gráfico 1, percebe-se que o maior percentual concentra-se nos pedidos de informação, com 44,3% de todas as demandas, enquanto que as denúncias e reclamações correspondem a 37,94%. É importante esclarecer que a opção “repetido” refere-se a procedimentos duplicados do sistema.

Como o alvo principal da Ouvidoria são as denúncias e reclamações, realizou-se um levantamento de todas as denúncias que estavam em atraso nas diversas áreas. Após identificá-las, a Ouvidoria deu início ao encaminhamento para providências dos Diretores, Gerentes-Gerais e Gerentes da Anvisa. Havia denúncias aguardando apuração há 05 anos. Entretanto, ao serem verificadas junto às áreas, constatou-se que algumas foram respondidas por memorando ou outro meio não considerado nas estatísticas.

Estima-se que as denúncias necessitam de um tempo maior para investigação. Desta forma, estabeleceu-se, como processo de trabalho, que a resposta deve ser dada pelas áreas técnicas via sistema eletrônico e indicar se o procedimento possui ou não indícios suficientes de irregularidade, infração ou crime, o que desencadearia uma investigação.

Ao se concluir a análise ou investigação, a área passou a informar via e-mail corporativo da Ouvidoria o resultado obtido, considerando sempre o risco à saúde da população humana. A partir disso, a Ouvidoria assumiu a responsabilidade de complementar a resposta ao usuário.

Como exemplo deste novo fluxo, segue abaixo o parecer da área de Serviços de Saúde – GGTES que frequentemente envia respostas conclusivas à Ouvidoria. Assim, tem-se uma resposta complementar:

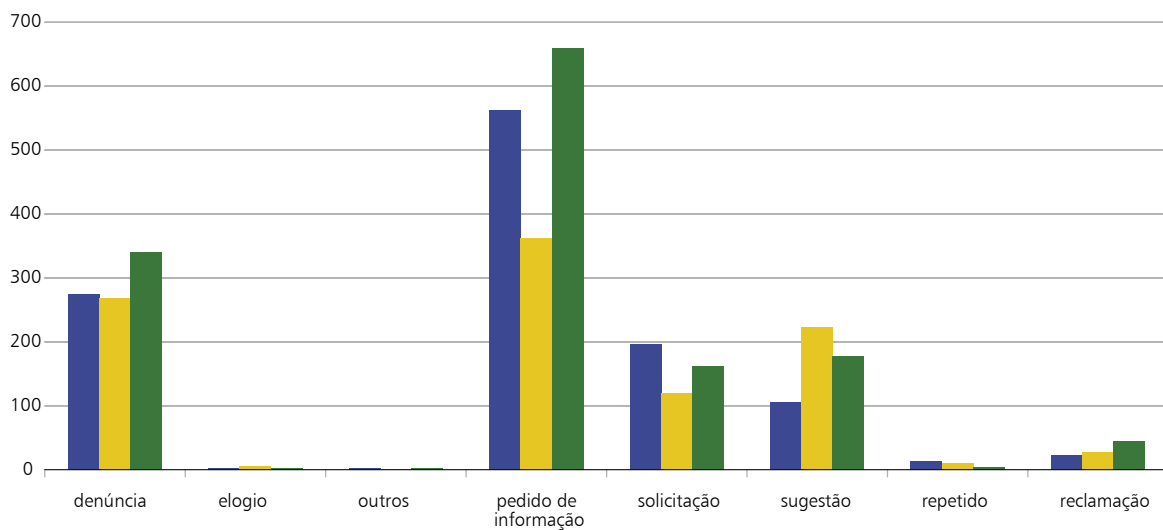
Em complemento à resposta, quanto à denúncia enviada pela Ouvidoria, em Monitoramento por esta Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde – GGTES, informamos que o a Gerência de Estadual de Vigilância Sanitária, realizou inspeção nos consultórios XXXXX em julho de 2005, quando foram lavrados autos de advertência referentes a entrega para consumo de medicamentos cujos laudos de análise deram resultados insatisfatórios. Em março de 2007 a vigilância sanitária compareceu novamente ao local tendo observado que foram cumpridos os autos de advertência e que os consultórios médicos estão adequados às normas sanitárias municipais em vigor. Foi realizada inspeção também na farmácia de manipulação XXXXX, onde foi constatado que a mesma não apresenta irregularidades sanitárias. Assim, finalizamos o acompanhamento do caso, feito por esta Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde.

Quanto aos elogios, 11 no total (0,31%), percebe-se um percentual baixo, que pode refletir um dado da cultura institucional, ou seja, a falta do hábito de elogiar os setores e seus funcionários, quando tudo vai bem. Acredita-se que, a mudança desta cultura contribui para um processo de motivação dos sujeitos institucionais que investem, através de suas práticas na melhoria dos serviços oferecidos pela Instituição.

GRÁFICO 1

Total de Procedimentos por Natureza

Jan - Mar 2007



■ Janeiro	275	3	2	562	196	106	13	23
■ Fevereiro	268	5	1	362	119	223	10	27
■ Março	341	3	2	659	162	177	4	44

Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

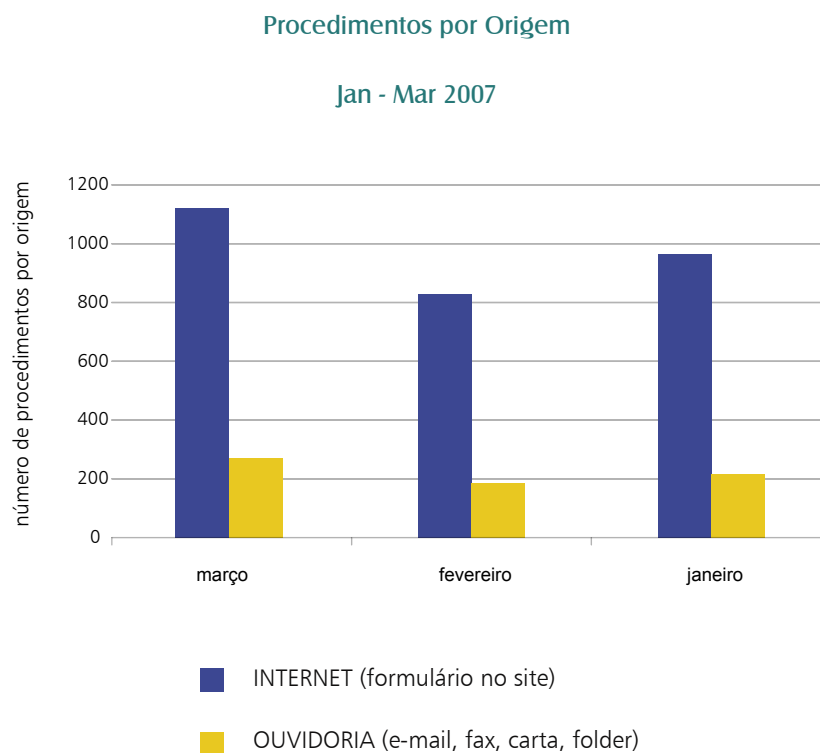
## 3.2 ORIGEM DOS PROCEDIMENTOS

Na análise da origem do procedimento, percebemos que a maior demanda vem do formulário eletrônico encontrado no sítio da Anvisa, correspondendo a 81,21% do total, como mostra o gráfico 2.

A Ouvidoria da Anvisa precisa ampliar o acesso da população a este importante canal de participação e controle social. Desta maneira, está coordenando um Grupo de Trabalho interno, que tem como missão elaborar uma política de atendimento ao público, buscando estratégias e mecanismos de melhoria do atendimento e de ampliação das formas de contato com a agência.

É importante esclarecer ainda que a Ouvidoria recebe demandas da Casa Civil da Presidência da República e está em constante contato com a Ouvidoria do SUS, enviando e recebendo demandas e respostas. Há também demandas da Associação de Entidades de Defesa do Consumidor, Pró-Teste, e dos Procons sobre questões relativas à atuação da vigilância sanitária.

GRÁFICO 2



Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

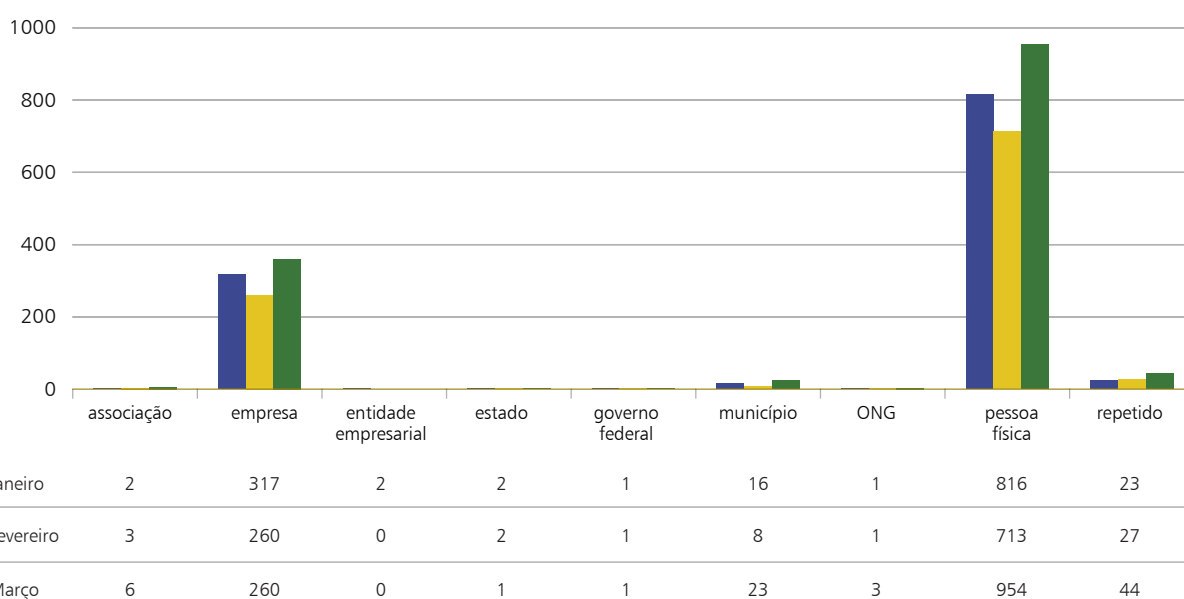
### 3.3 OS DEMANDANTES

No gráfico 3, verifica-se que a maior quantidade de manifestações são de pessoa física, com 69,22%. Em seguida, estão as empresas com 26,12% do total de demandas no trimestre. Isto também nos dá uma noção do quão importante é a participação do cidadão nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria. Segundo Alzira Lobato (2006), “reclamar é uma forma de participar da gestão da coisa pública, que é criada para o atendimento de demandas coletivas”. Ao se comparar o número de demandas mês a mês, fica evidente um crescente aumento.

GRÁFICO 3

#### Procedimentos por Demandante

Jan - Mar 2007



Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

### 3.4 ÁREA DE ATUAÇÃO

Ao relacionar as áreas de atuação às demandas recebidas, verificamos que o maior percentual é da área de Medicamentos, com 23,44%, seguida por Alimentos, com 16,63% e Inspeção 12,47%. Os assuntos classificados como “outros” são relativos a Zoonoses, Saneamento, Planos de Saúde, Saúde do Trabalhador e demais assuntos que não são da competência direta da Anvisa.

Neste aspecto, pode-se relacionar a noção de risco disseminada na sociedade, que faz com que o cidadão busque a vigilância sanitária para denunciar aquilo que ele percebe como risco à sua saúde ou à saúde da coletividade. Lígia Rangel (2004) defende que

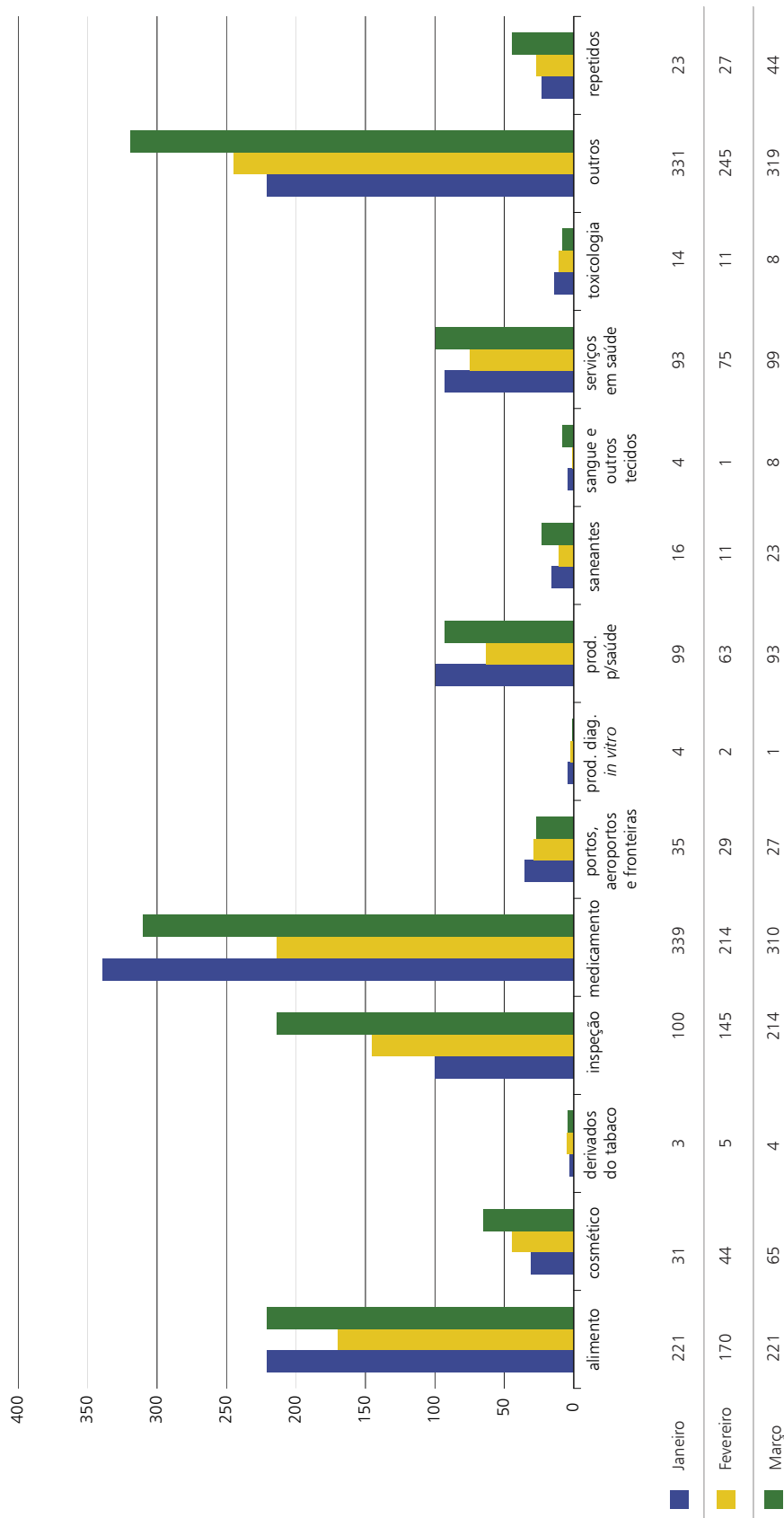
[...] a relação das pessoas com seu ambiente, produtos e objetos de consumo é mediada por valores que definem as formas de uso e de percepção e aceitação de riscos, de modo que a distribuição dos riscos é assimétrica. O risco não é o mesmo para todos, nem sua nem os modos de lidar com ele.

Percebe-se, ainda, que o trimestre apresenta uma linearidade quanto às áreas de atuação, bem como o total de procedimentos no trimestre - vide gráficos 4(a) e 4(b).

GRÁFICO 4 (A)

Procedimentos por Área de Atuação

Jan - Mar / 2007

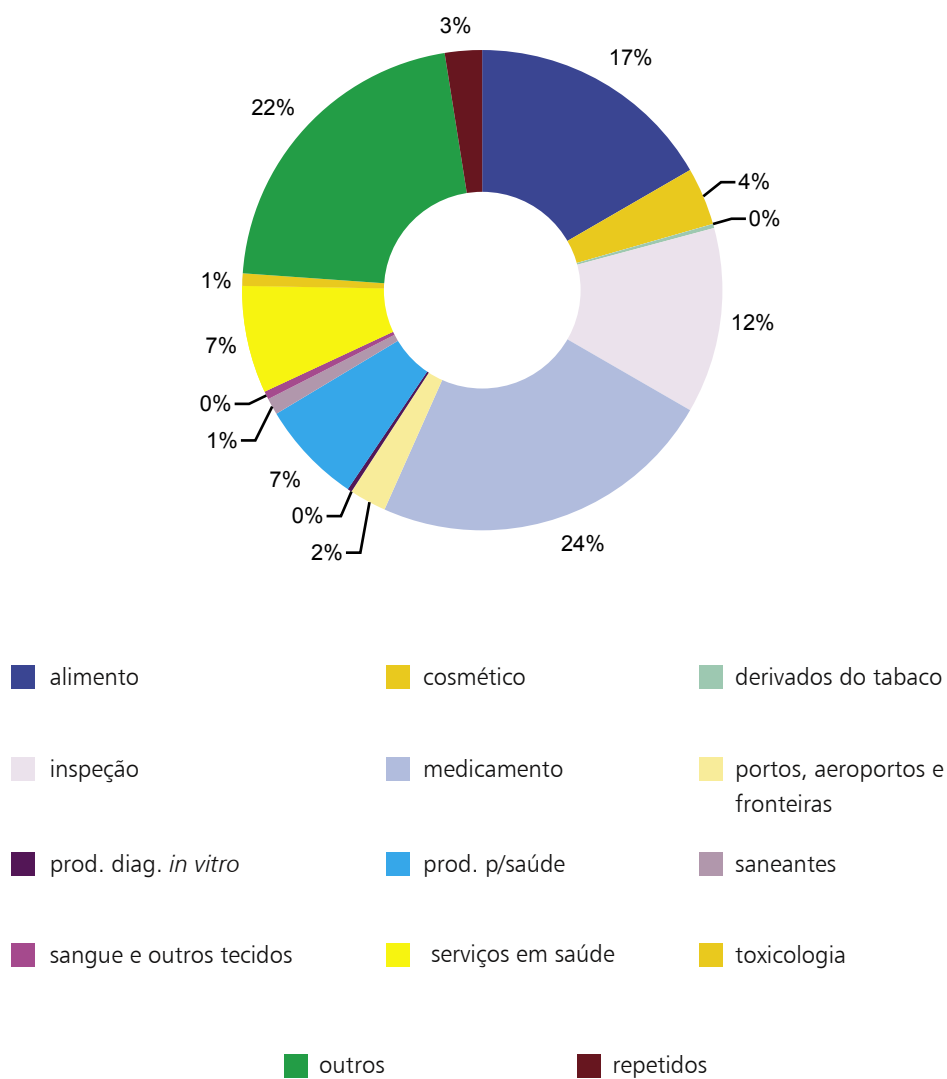


Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

GRÁFICO 4 (B)

Procedimentos por Área de Atuação Trimestral (% no Total do Período)

Jan - Mar 2007



Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento



## 3.5 OS PROBLEMAS

Os procedimentos classificados por problema congregam todas denúncias e reclamações (total de 1.361). Desta forma, verifica-se que a maior demanda refere-se a irregularidades na comercialização dos produtos, com 33,06%, seguida da qualidade insatisfatória dos mesmos (31,30%) – vide gráfico 5. Tem-se um exemplo:

Comprei várias latas de sardinhas em conserva de marca XXXX, aparentemente normais. Passado 2 semanas, uma delas inflou ficando arredondada. Achei que o produto estivesse contaminado. Fiz então um contato com a empresa via e-mail, porém não recebi retorno algum. Achei que eles não deram importância ao fato; acho porém que a saúde é de grande valia. Ainda tenho a lata assim como fotos dela.

Outro dado preocupante é a questão das irregularidades na prestação dos serviços de saúde (12,56%), já que está diretamente ligada ao risco à saúde.

Além disto, destaca-se um crescente aumento no número de reclamações sobre a questão do atendimento da Anvisa e o atraso no atendimento das petições, que neste trimestre somaram 113 procedimentos (8,3%). Abaixo um exemplo do que declarou um cidadão:

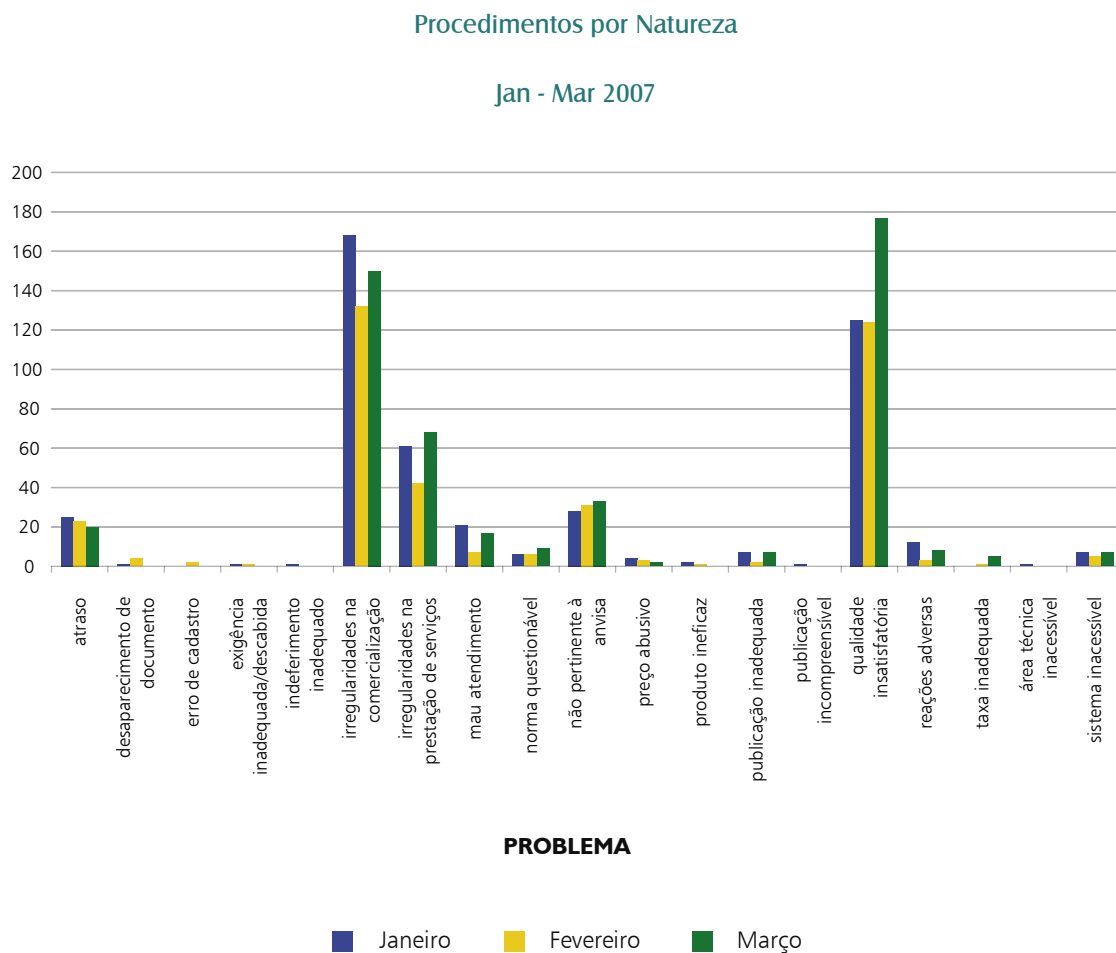
O início dos problemas começaram em conseguir as informações de como começar o processo. O site é um péssimo recurso de informação, com informações contraditórias e difíceis de serem encontradas. Enviamos e-mails para Anvisa- DF, tentamos falar ao telefone (coisa impossível de se conseguir), fomos buscar localmente informações etc.. Quando conseguimos qualquer informação, outra contradizia, concluindo que nem mesmo os próprios funcionários da Agência têm conhecimento do processo. Após muita luta, nós conseguimos a informação precisa, que nos foi dada por terceiros que já haviam sofrido com a obrigatoriedade de participar deste moroso processo.

Desta maneira, é uma missão para o Grupo de Trabalho, GT-Atendimento, rever todo processo de atendimento da Anvisa. Corroborando com o que afirma Cardoso (2006), acredita-se que:

É função do ouvidor público não só colaborar para o atendimento às demandas do cidadão, bem como sugerir mudanças no modelo de gestão adotado, a partir dos inputs recebidos pela Ouvidoria ou pela capacidade de perceber a dinâmica da organização, de forma que as reclamações não mais ocorram.

Observa-se ainda no gráfico 5 a mesma linearidade quanto à classificação por problema mês a mês.

GRÁFICO 5



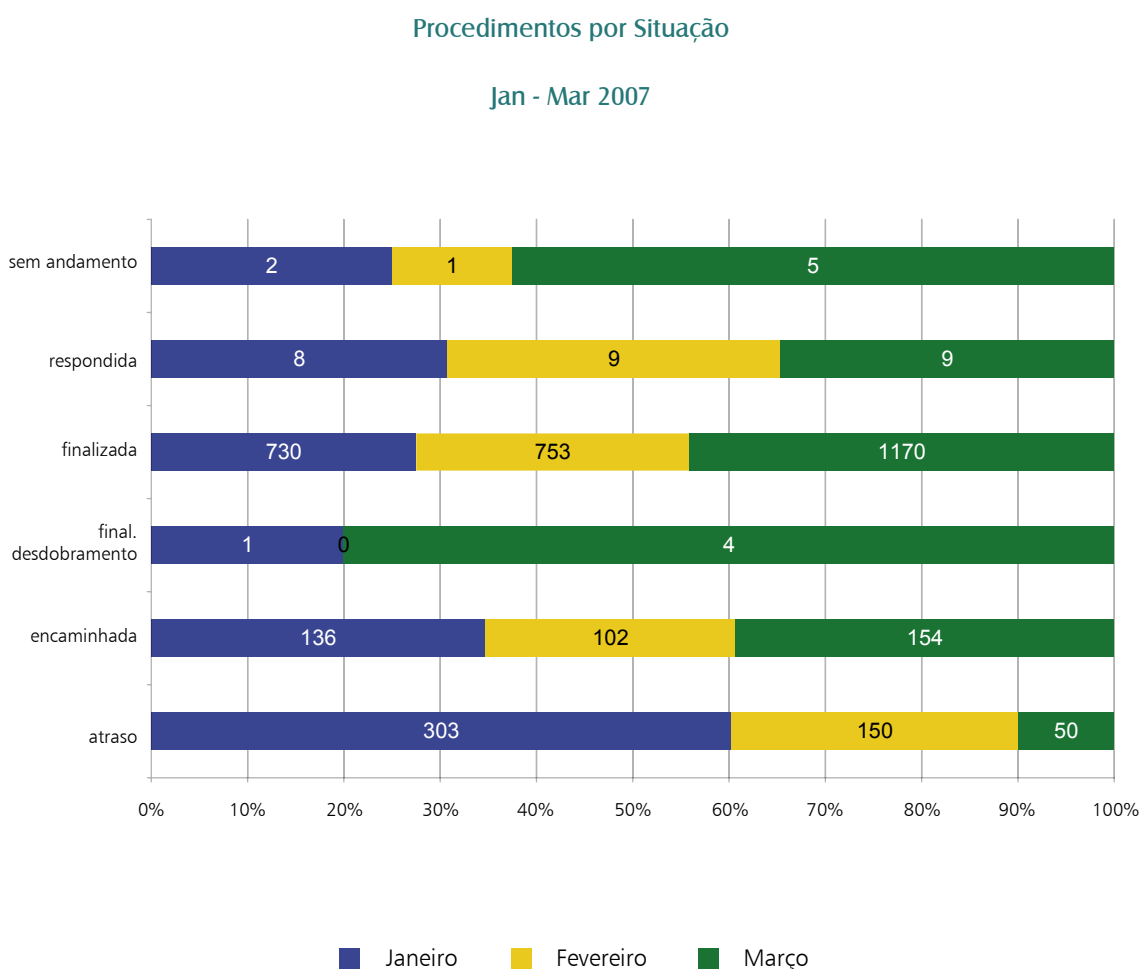
Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

### 3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Ao analisar os procedimentos por situação, verifica-se um elevado percentual de demandas finalizadas no período, correspondendo a 74,10% do total, enquanto que apenas 14,02% ainda estão em atraso, conforme dados do gráfico 6. O número de demandas em atraso tem diminuído significativamente, tendo em vista que em janeiro havia 303, em fevereiro 150 e em março apenas 50 demandas.

Os procedimentos finalizados com desdobramentos referem-se às denúncias que ainda estão em investigação. Nesse caso, foram encaminhadas aos usuários apenas respostas parciais, aguardando uma resposta conclusiva. Dos 3.587 procedimentos do trimestre, 10,9% estão em análise nas áreas competentes.

GRÁFICO 6



Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

### 3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

De todos procedimentos recebidos no trimestre, percebe-se que apenas 10,9% das demandas respondidas foram avaliadas pelos usuários. Entretanto, houve um aumento significativo de respostas avaliadas em março, correspondendo a 13,73% dos procedimentos no mês.

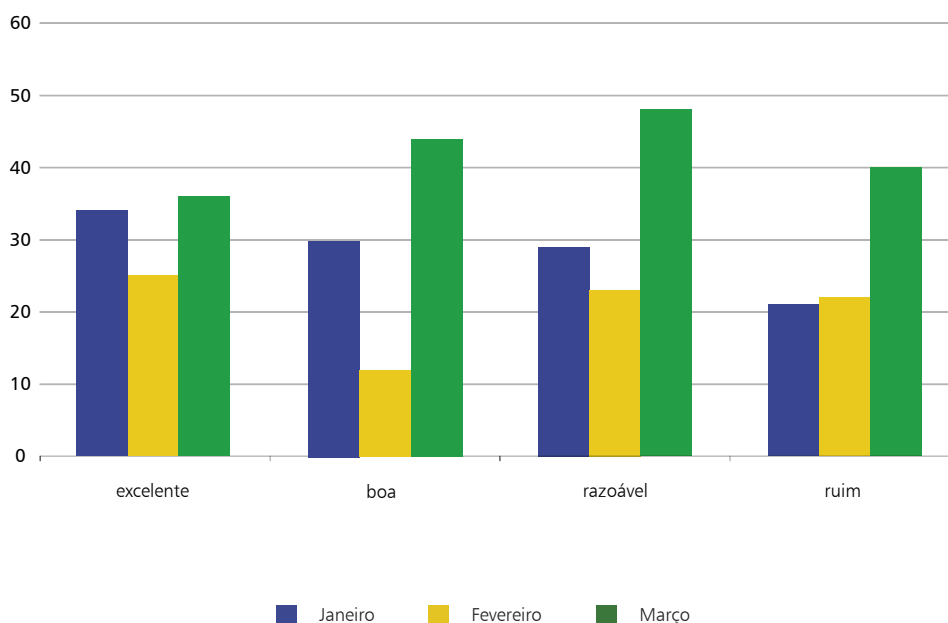
Observa-se ainda que houve respostas excelentes (86) e respostas consideradas ruins (83). O conceito de “ruim” está ligado a resposta que não atendeu à expectativa do usuário, por exemplo, quando a área técnica simplesmente sugere que o usuário consulte o sítio da Anvisa.

A Ouvidoria está trabalhando com os técnicos da Anvisa para melhorar a qualidade das respostas, tendo em vista que em alguns casos há o risco à saúde inerente. A resposta ao usuário é uma ótima oportunidade para ir além da informação, contribuindo para um processo educativo. Neste sentido, a Ouvidoria em parceria com a área de Comunicação estará lançando uma campanha interna nos próximos meses.

GRÁFICO 7

#### Avaliação das Respostas Pelos Usuários

Jan - Mar 2007



Fonte: Ouvidoria da Anvisa - Relatório de Atendimento

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A grande preocupação, que envolve a agência, é a qualidade do atendimento ao público em todos os aspectos.

Cardoso (2006) afirma que o grande desafio da Ouvidoria é

[...] colaborar na transformação das organizações públicas de forma permanente para que se tornem mais ágeis, propiciando, assim, um serviço público de melhor qualidade e que vá ao encontro dos anseios da sociedade. Não é uma tarefa fácil, mas a compreensão de sua dinâmica certamente ajudará nessa missão, que é, em última instância, a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Além disso, no primeiro trimestre deste ano, a Diretoria Colegiada aprovou o indicador “percentual de respostas ao cidadão em tempo hábil” como critério para avaliar desempenho institucional. 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.

O objetivo é garantir uma resposta ao cidadão e setor regulado em até 15 dias úteis. Para que esse processo fique mais ágil, a Ouvidoria também está se atualizando, buscando conhecer as novidades e compreender as competências das áreas.

## REFERÊNCIAS

RANGEL-S, M. L. *Risco, Cultura e Comunicação*. In: Oficina Nacional de Comunicação em Vigilância Sanitária, 2004, Salvador. Livro (prelo). Salvador : Edufba, 2004.

Lobato, A. *Considerações sobre o trabalho da ouvidoria da universidade do estado do Rio de Janeiro*. 2006. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/textos>>. Acesso em: 15 abr. 2007.

Cardoso, A. S. R. *Ouvidor: leva-e-traz ou mediador-gestor?*. 2006. Disponível em: < <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/artigo001.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2007.