

OUVIDORIA

Estatísticas Mensais

Abril/2014

Ouvidoria/Anvisa
Ano 2014





ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Diretor-Presidente

Dirceu Brás Aparecido Barbano

Diretores

Jaime César de Moura Oliveira

Ivo Bucaresky

Renato Alencar Porto

José Carlos Magalhães da Silva Moutinho

Ouvidora

Eliana Pinto

Assessora

Rosenilde Martins Lima Borges

Assistente

Eriknilson de Souza Pacheco

Equipe Técnica

Ana Paula Lopes de Figueredo

Andre de Souza Oliveira Magela

Claudia Gonzaga de Oliveira

Jorge Afonso S. P. Junior

Luciana Gomes Dutra

Marcele Cristina Alves Rosa

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

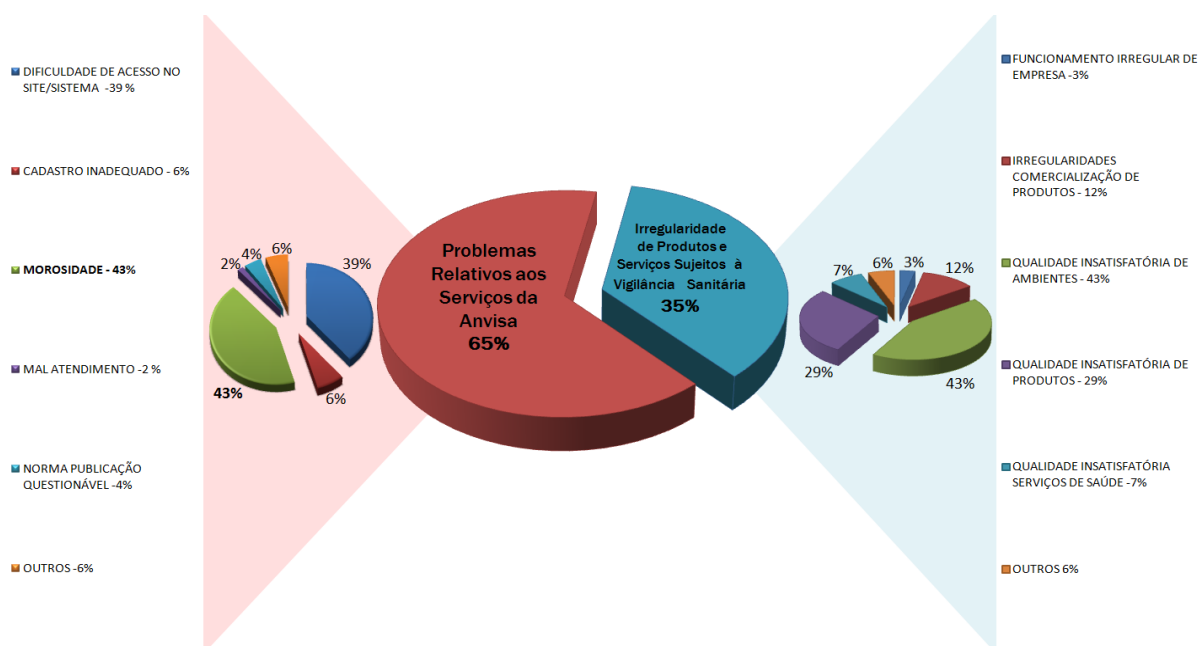
ABRIL/2014 - Estatísticas Mensais

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta mensalmente, neste Boletim, os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas. Em abril de 2014 foram registradas **4.210** demandas.

Dos principais demandantes 56% são empresas e 35% pessoas físicas.

Em relação ao tempo de resposta foram finalizadas **2.447** (58,12%) em até 15 dias úteis.

Das denúncias e reclamações recebidas, 65%¹ são relativas aos serviços da Anvisa e 35% se referem às irregularidades de produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária - em sua maioria resolvida pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, conforme gráfico² abaixo:



Do percentual de 65% de manifestações que chegaram à Anvisa 43% diz respeito a morosidade:

- Análise de processos de autorização de funcionamento de empresas (AFE);

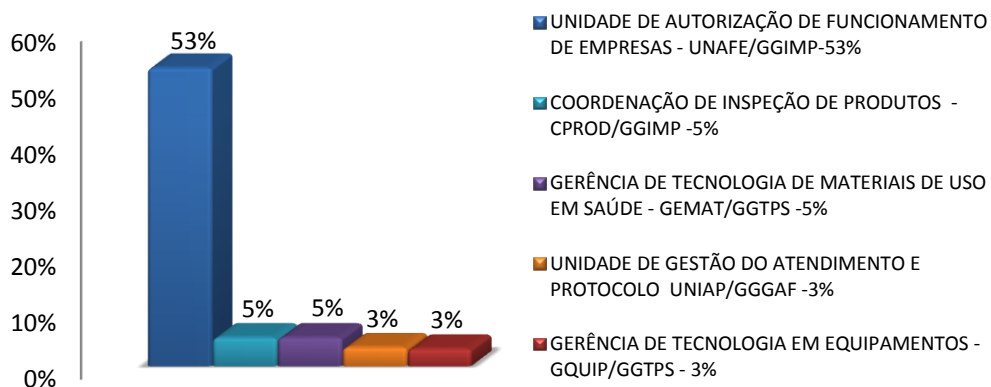
¹ Cerca de 5% das demandas são encaminhadas à Anvisa por engano – e não são contabilizadas neste cálculo

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

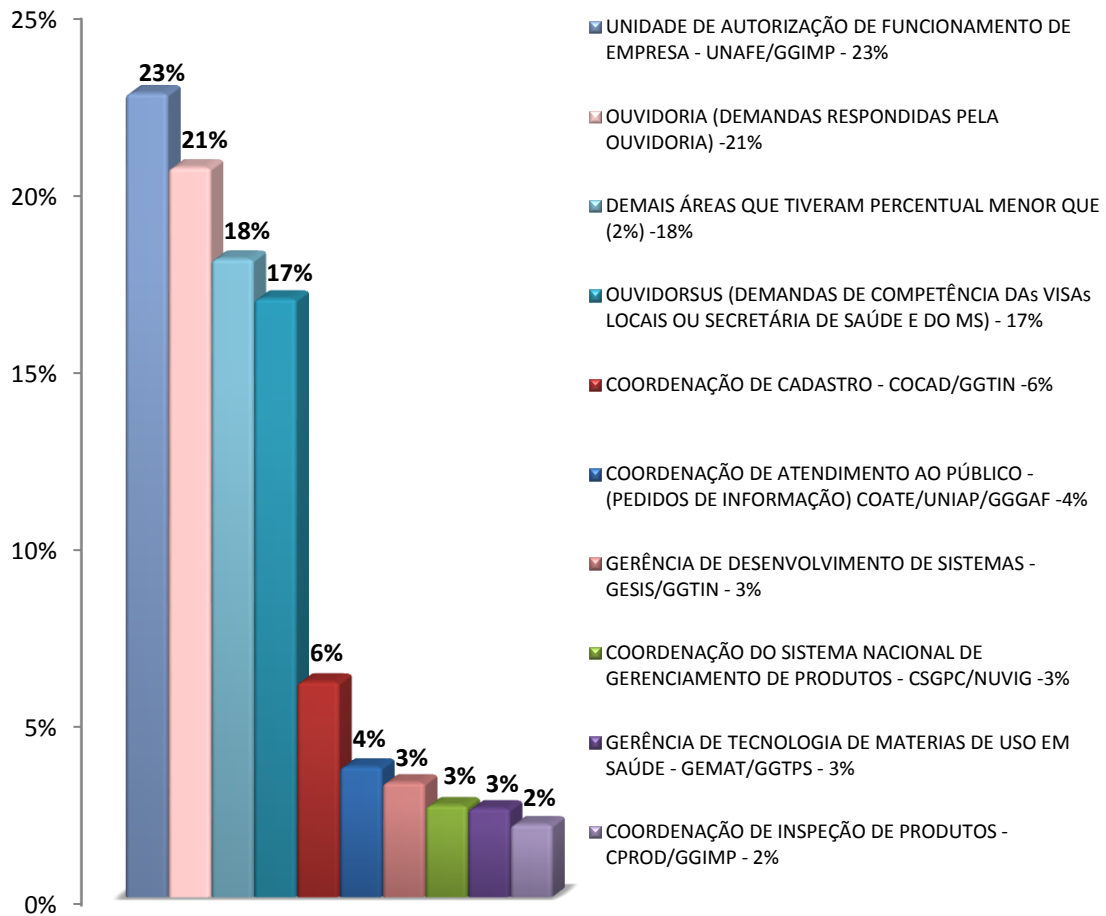
- Concessão de registro de produtos.

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

Morosidade - Gerências



As 4.210 demandas registradas no mês de abril tiveram os seguintes encaminhamentos:



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

- **Morosidade**

"A empresa solicitou em 2009 a certificação de distribuição e armazenamento. Em marco de 2011 fomos vistoriados pela covisa. A inspeção gerou não conformidades que foram cumpridas, e em agosto de 2012 recebemos outra vistoria sob o (sivisa XXX). O relatório foi enviado pela VISA local para a CPROD, no entanto, desde 2012 não foi publicado no DOU a resposta para nossa solicitação. Em consulta á situação de documento o processo consta como "Em exigência de inspeção" desde 29-07-11. Em consulta à CPROD fomos informados de que o processo está em fase de "reconstituição", ou seja, foi perdido dentro da área, e que por isso não foi publicado. Para agilizar a publicação solicitamos a VISA à cópia dos relatórios de inspeção e enviamos para a CPROD, e esta devolveu os documentos, informando que não havia "taxa" no processo. Resumindo, entenderam que era um novo processo, o que indica que a pessoa que examinou, sequer leu o documento e a carta explicativa que constava nos documentos. Quando tentamos solicitar informação à área não obtemos respostas, e os atendentes dos 0800 não resolvem nada. Não podemos mais esperar que a CPROD se organize e encontre os documentos. Não podemos mais ser penalizados pela falta de pessoal e organização desta agência".

- Qualidade insatisfatória de ambiente (SNVS).

“Gostaria de relatar várias falhas no quesito higiene deste salão. Sala de depilação imunda, desorganizada, sem toalhas limpas. Sem material descartável. Não tem lençol de papel para proteger a maca. A profissional, de nome XXX é suja. Guarda algodão no bolso, não usa luva nem máscara para atender a cliente. Serviço de manicure sem material esterilizados, usando ainda bacias e potes de água, comum às várias clientes. Um verdadeiro disseminador de doenças. Quando perguntei sobre quites descartáveis para unha, a desculpa da manicure era que as clientes podem trazer seu material para o salão. Imundice total. Façam a visita e constatem. Salão caro para serviço de baixo nível”.

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

➤ CATEGORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ALIMENTOS

A partir do mês de maio, a Anvisa implantará um projeto inovador de categorização dos estabelecimentos que prestam serviços de alimentação. O objetivo do projeto é classificar os estabelecimentos distribuindo-lhes selos de qualidade em 11 cidades-sede da Copa do Mundo FIFA 2014 e em seus aeroportos internacionais. O selo é distribuído conforme a pontuação que é recebida em função do desempenho de bares, restaurantes e similares, no cumprimento de boas práticas sanitárias. Ainda outras 15 cidades brasileiras aderiram ao projeto, mesmo não sendo sede de jogos.

Este projeto piloto, que teve sucesso em cidades como Los Angeles, Nova Iorque e Londres, promete elevar a qualidade dos serviços deste ramo tão relevante para a saúde a população. A meta do projeto é, após a Copa do Mundo, ampliar a categorização para o maior número de estabelecimentos em todo o país.

Sem dúvida, o fortalecimento do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária é interesse de toda a sociedade e a distribuição de selos aos estabelecimentos, que ocorrerá a partir do final de maio, só vêm acrescentar.

A Ouvidoria felicita esta iniciativa, que primeiramente, agrega valor ao Sistema, pois na medida em que os profissionais das vigilâncias locais serão capacitados para efetuar a classificação, também estarão ampliando seus conhecimentos. Além disso, o ranking facilita tanto aos cidadãos a seleção do local onde farão suas refeições, como também favorecerá os empresários que se empenham na adequação às normas

3 - Demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa entre 01/04/2014 – 30/04/2014. Busca realizada por palavra-chave no sistema Ouvidori@tende – palavras grafadas de outras formas ou que representem trechos de outros termos podem não ter sido localizadas. Demandas em duplicidade podem estar contabilizadas mais de uma vez.

sanitárias. Observa-se que é fundamental importância o conhecimento e a participação social para total validação dessa iniciativa.

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu 89 manifestações de usuários que reclamaram da qualidade insatisfatória de ambientes e produtos dos serviços de alimentação, sendo 46 denúncias e 27 reclamações de restaurantes; 7 denúncias e 1 reclamação de pizzarias; e 7 denúncias e 1 reclamação de lanchonetes.

Seguem exemplos de demanda recebidas pela Ouvidoria:

“Sou Técnica em nutrição e fui fazer um teste nesse lugar que citei o endereço a cima. O Restaurante tem serviço de self-service, distribuía alimentos estragado, preparavam alimentos que estavam em um dia a temperatura ambiente, lavavam hortaliças em água onde estavam carnes de molho, guardavam as comidas que sobravam na geladeira para servir no dia seguinte, geladeira sem refrigeração, na mesma tábua que contavam as carnes cortavam as hortaliças,etc. Fiquei um dia nesse lugar e essas foram algumas das irregularidades que percebi. Espero que fechem ou regularizem o estabelecimento pois eles servem alimento para muitas pessoas. Grata!”

“Encontrei cabelo na comida e fezes de rato no salão do restaurante.”

“Bom dia, gostaria de fazer essa denúncia pela falta de higiene no preparo dos alimentos, no qual eu já almocei nesse restaurante e peguei infecção, dono faz churrasco em uma churrasqueira na calçada, quando no termino do expediente a calçada fica toda suja.”

Elogios à Anvisa

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

Em abril, foi recebida 01 manifestação elogiando a atuação da Anvisa e/ou de seus servidores.

Apresentamos o conteúdo desta manifestação:

➤ GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS – GGPAF

“Bom dia. Venho através de este email prestar um elogio que me parece da mais alta importância. Acabei de retornar do posto de atendimento da ANVISA no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre, onde, apesar de haver apenas uma funcionária atendendo duas linhas telefônicas bastante movimentadas e passageiros que, como eu, buscavam atendimento presencial, fui atendida com gentileza,

cordialidade, delicadeza e bom humor. Lamento que a ANVISA exponha seus trabalhadores a demandas tão excessivas, pois certamente os esforços desta funcionária em prol do bom atendimento são imensuráveis, e é desproporcional que apenas ela responda por este posto. Infelizmente, não sei seu nome, mas informo que fui atendida em torno das 09h do dia de hoje. E muito bem atendida. Espero que este elogio seja tomado com o devido reconhecimento e que esta funcionária possa ser valorizada pela sua entrega e seriedade frente ao seu trabalho. Fico à disposição para maiores esclarecimentos”.