

# OUVIDORIA

## Estatísticas Mensais

Maio/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*

*Isabella Radd Pires da Silva*

*Jorge Afonso S. P. Junior*

*Karen Marques do Amaral*

*Luciana Gomes Dutra*

*Marcele Cristina Alves Rosa*

*Maria Alice Dias Leão*

*Orismélia Maria Mota Gomes*

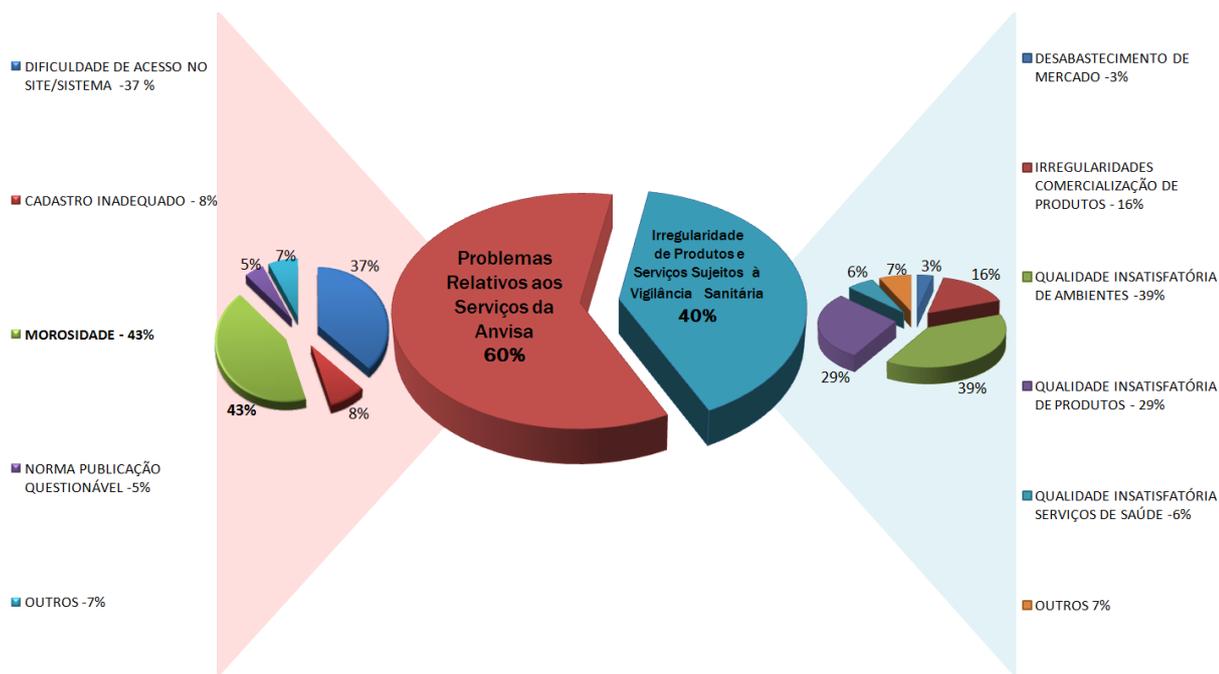
## MAIO/2014 - Estatísticas Mensais

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 maio de 2014 foram registradas **3.491** demandas.

Dos principais demandantes 57% são empresas e 41% pessoas físicas.

Em relação ao tempo de resposta foram finalizadas **2.627** (75,25%) em até 15 dias úteis.

Das denúncias e reclamações recebidas, 60%<sup>1</sup> são relativas aos serviços da Anvisa e 40% se referem às irregularidades de produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária - em sua maioria resolvida pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, conforme gráfico<sup>2</sup> abaixo:



Do percentual de 60% de manifestações que chegaram à Anvisa 25% diz respeito a morosidade:

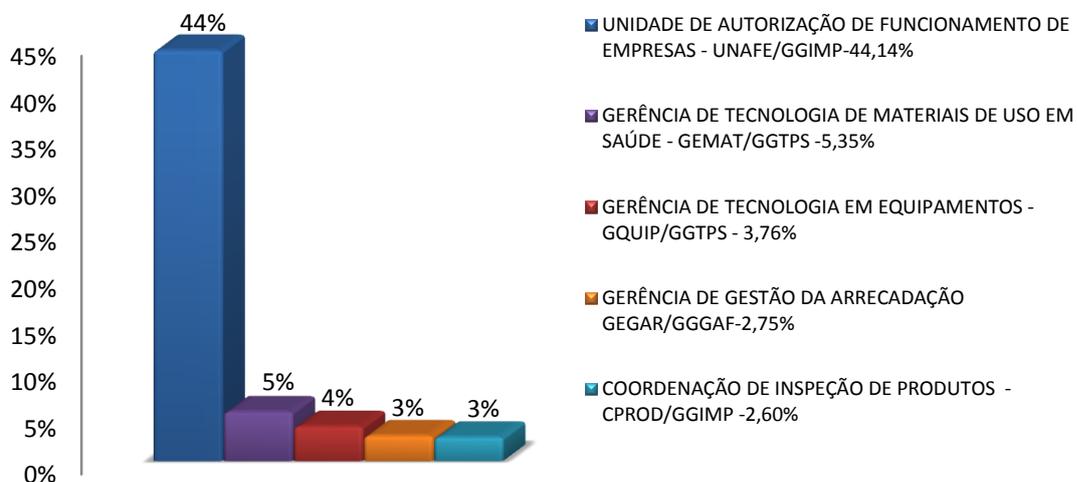
- Análise de processos de autorização de funcionamento de empresas (AFE);
- Concessão de registro de produtos.

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

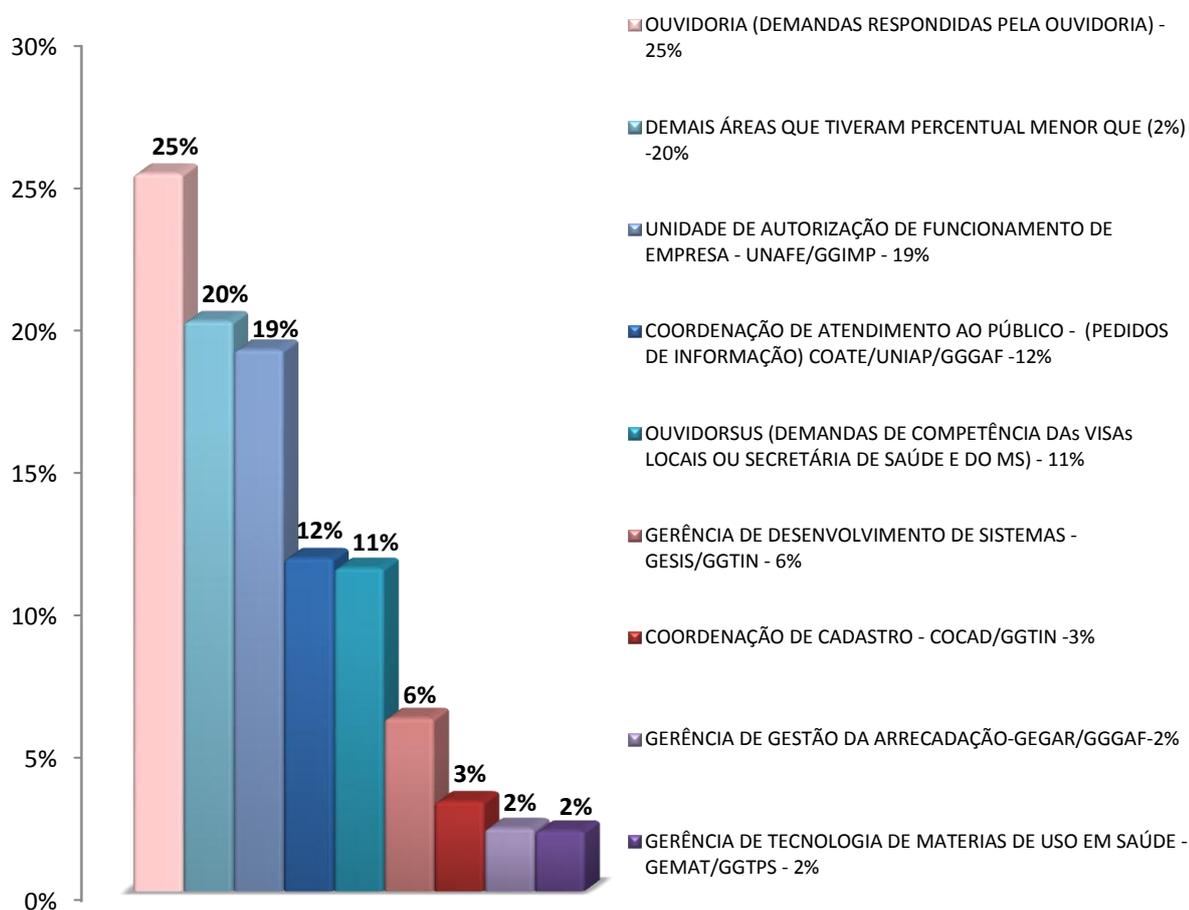
<sup>2</sup> Quantitativos inferiores a 2% foram agrupados na categoria Outros.

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

### Morosidade - Gerências



As 3.491 demandas registradas no mês de maio tiveram os seguintes encaminhamentos:



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

- Morosidade

*“Venho através desta solicitar uma solução para a empresa citada, pois a mesma realizou peticionamento para concessão de AFE no dia 6-8-2013 e ate o presente momento o processo não foi analisado e a empresa esta sendo penalizada.*

*Já foi solicitado por meio da ouvidoria uma atenção para o caso a meses mas ainda não foi resolvido.*

*Aguardo uma resposta.”*

- Qualidade insatisfatória de ambiente (SNVS).

*“Descaso e falta de higiene e desrespeito*

*Ambiente com ventiladores,luminárias sujos.Cubas das refeições sem temperatura adequada comida resfria logo com perigo de contaminação por bactérias,além do fator de destamparem-nas comprometendo a saúde dos clientes por contaminação de insetos ,como moscas e similares e por saliva humana de pessoas que falam diretamente na comida .Cozinha sem adequação de limpeza necessária,inclusive com contaminação cruzada.Quando informados dos problema,proprietários se isentam sem se preocupar com fiscalização, pois não acreditam nas providências a serem tomadas.Aguardamos providências rápidas, pois já estão querendo colocar os fatos à disposição da imprensa local.”*

Por fim, apresentamos abaixo o tema de destaque<sup>3</sup> do mês para reflexão:

➤ CARTÃO INTERNACIONAL DE VACINAÇÃO

Com a proximidade das férias escolares, demandas questionando a respeito do Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia (CIVP) começam a surgir na Ouvidoria. Muitos países solicitam esse documento para comprovação de que o turista está vacinado contra febre amarela e outras doenças. As autoridades sanitárias do país de destino irão checar o certificado quando do desembarque, podendo impedir o ingresso em seu território, caso o viajante não esteja com as vacinas em dia. A lista de países que exigem este certificado está presente no site da Anvisa, sob o link: <http://anvisa.gov.br/viajante>. O Brasil exige este certificado de estrangeiros apenas

---

3 - Demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa entre 01/05/2014 – 31/05/2014. 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.

contra a Febre Amarela, e desde que sejam viajantes internacionais procedentes de áreas de ocorrência desta doença, conforme preceitua o Decreto nº 87, de 15 de abril de 1991.

Apesar de não efetuar a vacinação em si - o que é competência dos postos das Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde - a Anvisa é o órgão federal, investido de poder público para a emissão deste certificado. Essa emissão só se efetua após apresentação da Carteira Nacional de Vacinação em dia, pelo interessado. Isso porque, ao contrário do cartão de vacinação entregue pelos postos de saúde, que só tem validade em território nacional, o CIVP tem validade internacional. O CIVP deverá ser solicitado junto aos Centros de Orientação de Viajantes, de preferência com antecedência, através de um pré-cadastro, no site da Anvisa.

De acordo com o Parecer nº 62 de 2005 da Procuradoria Geral da República, o CIVP é um documento oficial de validade internacional, sendo estabelecido no Regulamento Sanitário Internacional (RSI), que a assinatura do portador perante o emissor oficial é imprescindível para sua validade, à exceção dos menores que não sabem escrever e dos analfabetos.

Visando à ampliação do serviço prestado, a Anvisa tem delegado à autoridade estadual ou municipal a emissão do CIVP, quando as respectivas secretarias solicitam o cadastramento de suas unidades de vacinação como emissoras do certificado.

No mês de Maio, a Ouvidoria recebeu 05 (cinco) demandas buscando informações neste âmbito e 01 (uma) elogiando a atuação do posto da Anvisa do Aeroporto Salgado Filho em Porto Alegre, quando da emissão do CIVP.

Exemplo de demanda registrada na Ouvidoria:

- *Recebemos na central de atendimento uma demanda com o seguinte teor: Usuário relata que não conseguiu obter informações no site da Anvisa referente a lista de Países que precisam da vacina da febre amarela e solicita providências alternativas através da central de atendimento.*
- *Quando vamos viajar para determinados países é exigido o CARTÃO INTERNACIONAL DE VACINAÇÃO, nesse caso devemos ir a um lugar*

*credenciado pela ANVISA para fazer a transcrição do nosso cartão com a vacina contra a febre amarela para o cartão internacional. O absurdo é que a ANVISA só libera que esse procedimento seja feito nas Capitais e pior pessoalmente. Então temos que deslocar a família inteira, e no meu caso 500 km, para que o funcionário vendo as nossas caras transcreva os cartões, piada né? Porque não credenciar os postos de saúde dos municípios?*

- *Estivemos, eu e minha companheira, hoje, segunda feira, no posto da ANVISA que fica no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre, para pegarmos nosso certificado de vacinação contra a febre amarela e, fomos tão bem recebidas e atendidas pelas três funcionárias que lá estavam que, não pude deixar de escrever-lhes a fim de elogiá-las. Elas foram extremamente simpáticas, acolhedoras, agradáveis, gentis, enfim, faltam-me adjetivos para elas. Infelizmente, não sei seus nomes mas, com certeza, para vocês, não é algo difícil de descobrir. As três estão de parabéns pois, são ótimas. Vocês têm ali, um ótimo capital humano. Por favor, repassem este e-mail à supervisão delas; todos merecem saber o quanto elas são sensacionais. Obrigado e parabéns à Agência.*

### 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 maio, 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

*“Estivemos, eu e minha companheira, hoje, segunda feira, no posto da ANVISA que fica no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre, para pegarmos nosso certificado de vacinação contra a febre amarela e, fomos tão bem recebidas e atendidas pelas três funcionárias que lá estavam que, não pude deixar de escrever-lhes a fim de elogiá-las. Elas foram extremamente simpáticas, acolhedoras, agradáveis, gentis, enfim, faltam-me adjetivos para elas. Infelizmente, não sei seus nomes mas, com certeza, para vocês, não é algo difícil de descobrir. As três estão de parabéns pois, são ótimas. Vocês têm ali, um ótimo capital humano. Por favor, repassem este e-mail à supervisão delas; todos merecem saber o quanto elas são sensacionais”.*