

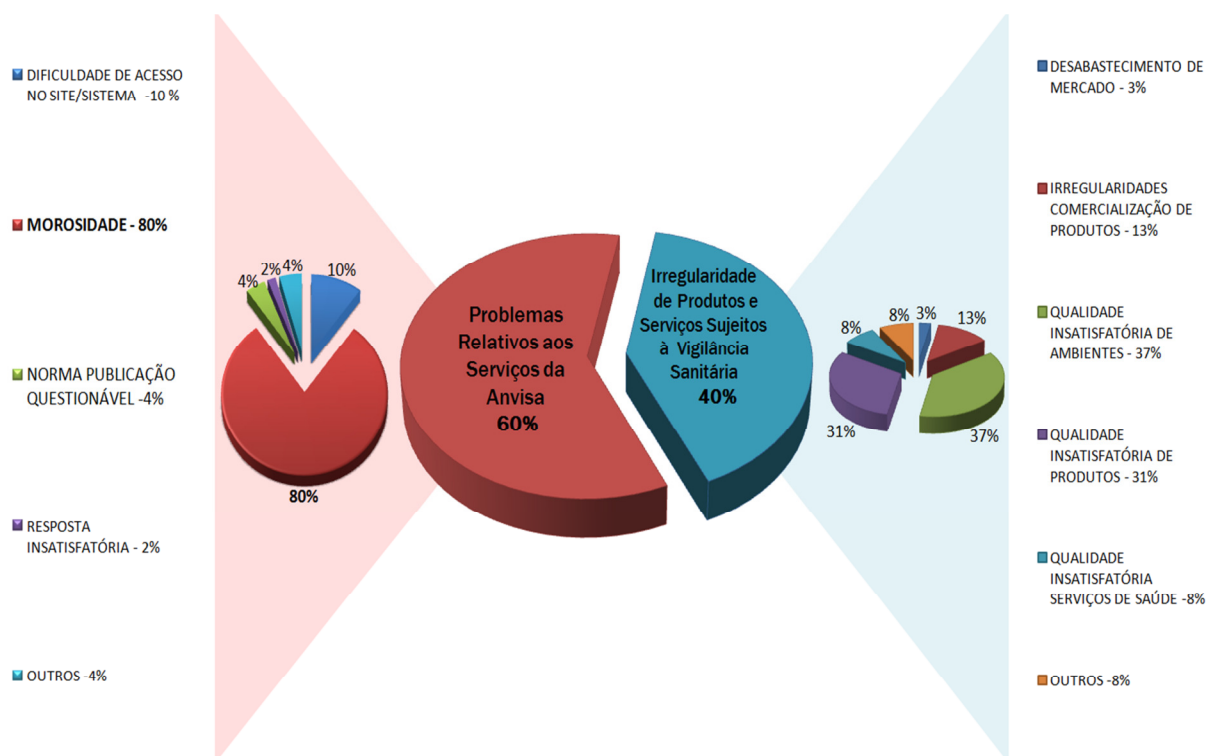
FEVEREIRO/2013 - Estatísticas Mensais

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 fevereiro de 2013 foram registradas **3.870** demandas.

Em relação ao tempo de resposta foram finalizadas **3.424** até a data 05 de março.

Dos principais demandantes 47% são empresas e 44% pessoas físicas.

Das denúncias e reclamações recebidas, 60%¹ 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 resolvidas pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, conforme gráfico² abaixo:



Quanto aos serviços da Anvisa, o principal problema permanece sendo a morosidade:

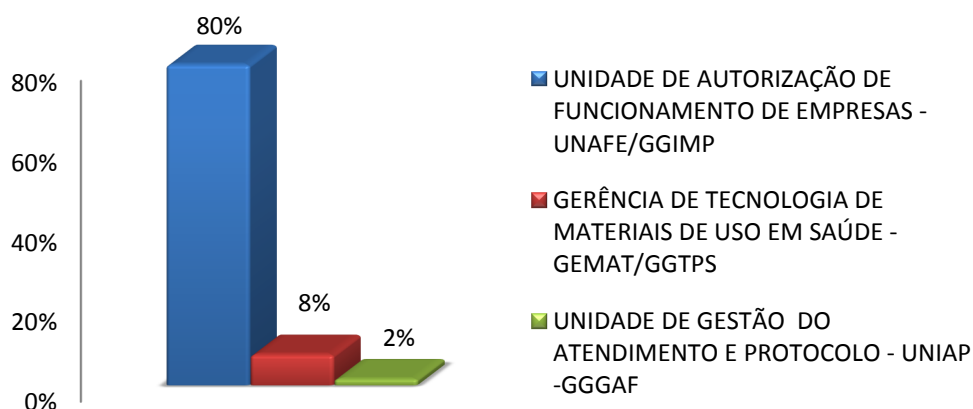
- Análise de processos de autorização de funcionamento de empresas (AFE);
- Concessão de registro de produtos.

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

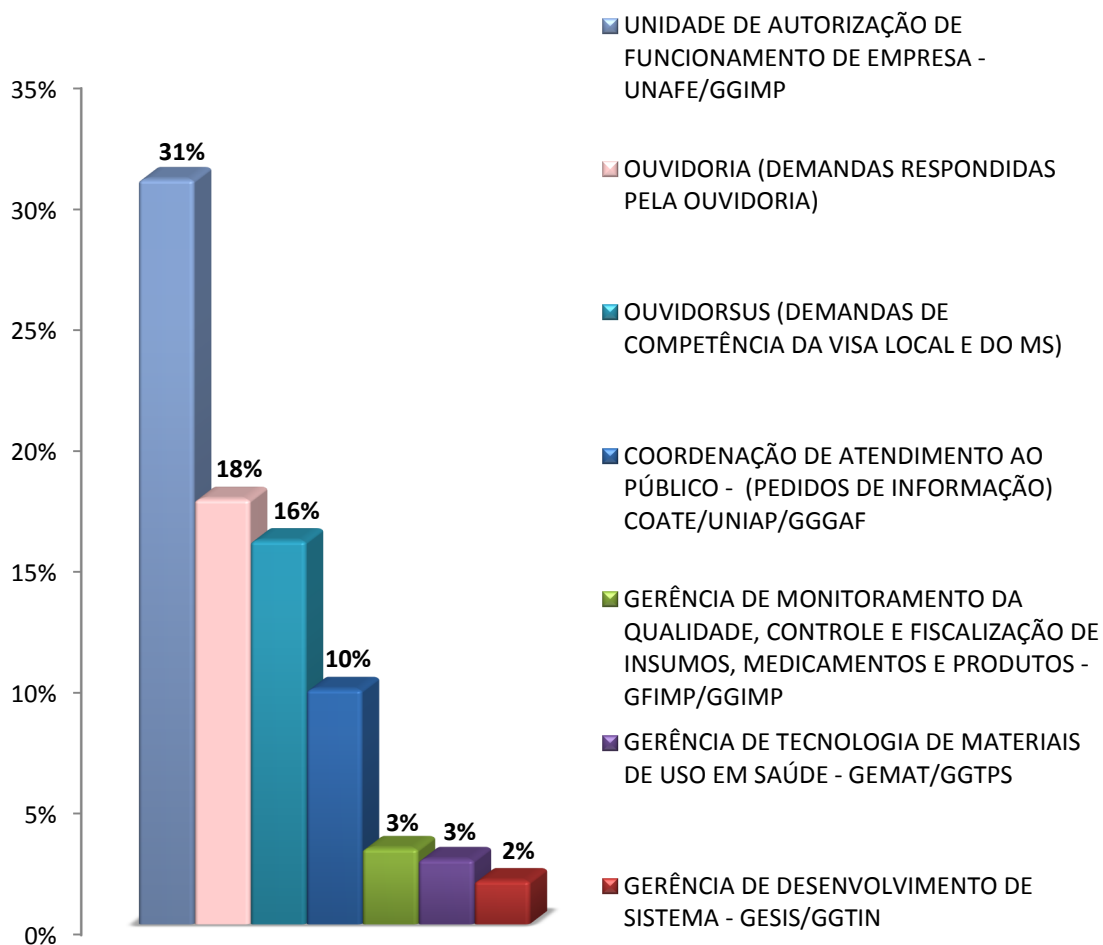
² Quantitativos inferiores foram agrupados na categoria Outros.

Cerca de 80% das reclamações relacionadas a este problema foram concentradas em apenas uma área, conforme gráfico abaixo:

Morosidade - Gerências



Em referência às áreas demandadas na Anvisa, 83% foram destinadas às seguintes áreas:



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

- **Morosidade na análise de processos (Anvisa)**

“De acordo com a resposta obtida pela demanda XXX, cuja resposta foi finalizada em 08/02, a UNAFE solicita 30 dias de prazo para a correção do problema apresentado em todas as demandas indicadas acima, que seja o atraso no parecer sobre a renovação da AFE de medicamentos da empresa XXX, que foi protocolada em 15/03/2012. Necessito de mais esclarecimentos porquanto a AFE que está em vigor vence em 22/02/2013, sendo que o prazo solicitado pela UNAFE ultrapassa a validade deste documento. Mais uma vez, peço a intervenção da Ouvidoria da ANVISA, pois um processo que está em tramitação há onze meses não pode esperar mais trinta dias para a sua resolução, especialmente porque no dia 15/03/2013 teremos novamente de protocolar esta renovação, para o ano 2013/2014, sendo que a de 2012/2013 nem sequer teve um parecer”.

- **Qualidade insatisfatória de ambiente (SNVS)**

“Fui jantar no dia 1/2/2013 no XXX e logo no primeiro prato servido no rodízio encontrei uma larva de mosca. Chamei o gerente que, por causa do ocorrido, me disse para pagar apenas um dos rodízios, já que estava acompanhada. Na sequência, em nossa mesa estava voando uma mosca varejeira. Creio que ocorridos como esse se devem devido à falta de higiene no estabelecimento e talvez comida mal armazenada. Estou à disposição para maiores esclarecimentos”.

Por fim, apresentamos abaixo tema de destaque³ para reflexão:

➤ **Restrição ao álcool líquido**

A Anvisa determinou a suspensão em todo o país, da fabricação, distribuição e comercialização do álcool líquido com mais de 54º Gay Lussac (46,3 INPM). A medida, publicada no Diário Oficial da União do dia 25 de fevereiro, é resultado da decisão judicial do TRF da 1ª região, que no ano passado se manifestou pela legalidade da resolução RDC 46/2002 da Anvisa.

A proibição tem o objetivo de reduzir o número de casos de queimaduras e ingestão acidental.

³ - Demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa entre 01/02/2013 – 28/02/2013. 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.

Os produtos comercializados para fins industriais e hospitalares continuam liberados. Também pode ser comercializado para o consumidor final o álcool líquido com teor maior que 54° GL em embalagens de no máximo 50 mililitros. A fiscalização da medida cabe às vigilâncias sanitárias locais e deve ser feita dentro da rotina de cada município.

A Ouvidoria da Anvisa recebeu demandas diversas sobre o assunto, algumas são denúncias de empresas que não cumprem a determinação da Anvisa, outras são dúvidas quanto a legislação e outras são reclamações que defendem os direitos dos produtores ou que contestam os eventuais prejuízos decorrentes desta determinação da Agência. Para este último caso, a decisão judicial ainda poderá ser contestada em tribunais superiores.

A seguir, exemplos de demandas referentes ao assunto:

“Boa tarde, Sou artesão construtor de violões cadastrado no estado com o registro número XX desde 1994. Hoje à tarde fui comprar álcool 99 (anidro) na loja onde sempre compro e fui informado que está proibida a venda para pessoas físicas e, portanto eu teria que ter um CNPJ. Bem... eu uso esse álcool para diluir uma goma-laca importada para fazer um verniz para os violões e esse álcool é importante, pois a diluição, a consistência e o acabamento são muito melhores que os outros. Fica inviável eu abrir uma empresa relacionada a produtos químicos para que eu possa comprar 1L. de álcool por mês. Então eu gostaria de ver uma maneira de se obter uma licença para que eu possa comprar esse álcool. Entendo essa resolução e acho correto, só que baixar uma norma de forma linear e inflexível creio não ser o melhor caminho. Bom... fico eu, o violão e o cliente aguardando uma solução.”

“Dúvida referente à normatização sobre álcool. Caros Senhores, bom dia. Temos uma empresa constituída com todos os alvarás sanitários obrigatórios pela Anvisa para venda de saneantes. Ocorre que temos contratos licitatórios de longa data com Prefeituras e Universidades, onde fornecemos o álcool 92,8 INPM, a essas instituições. A nossa dúvida é se podemos continuar fornecendo esse produto a essas instituições, levando em conta que é uso INSTITUCIONAL, e não venda direta ao público. Pelo que acompanhamos ao ler a RDC 46/2012 a venda institucional nos parece liberada, mais como uma empresa consciente queremos tirar a dúvida junto ao órgão superior ANVISA, para termos certeza se podemos continuar com o fornecimento as entidades acima descritas.”

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 fevereiro, foram recebidas 3 manifestações elogiando a atuação da Anvisa e/ou de seus servidores.

Apresentamos abaixo o conteúdo destas manifestações:

➤ Central de Atendimento

- *“Relato que fui atendida pela atendente Gabriela no horário da manhã e fui muito bem atendida, afirmo que a atendente foi super atenciosa, educada e sanou a minha dúvida”.*
- *“Hoje entro em contato somente para agradecer demais, a solução do meu problema que vinha me transtornando aqui, referente à resposta dada ao protocolo de n° XXX, que me trouxe pronta solução. Obrigada mesmo, estou aliviada, feliz, e agradecida, pois agora estou em dia com meu trabalho e tudo corre bem. Mais uma vez obrigada”.*

➤ Anvisa

- *“Parabéns pela iniciativa do Decreto 7.930/2013, publicado pela presidenta da República, Dilma Rousseff, no Diário Oficial da União. Essa atitude fortalece o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e possibilita novas oportunidades. Desde já me coloco à disposição para integrar esta equipe, caso necessário”.*