

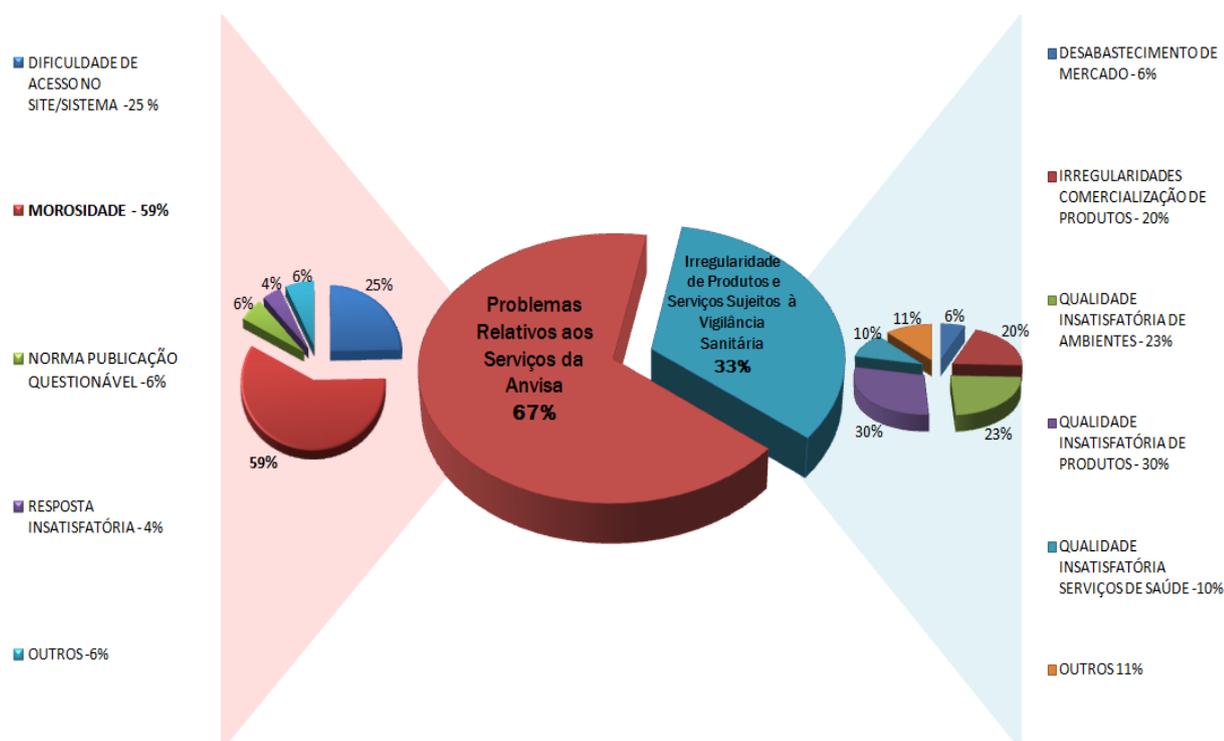
JULHO/2013 - Estatísticas Mensais

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 julho de 2013 foram registradas **4.048** demandas.

Dos principais demandantes **56%** são empresas e **37%** pessoas físicas.

Em relação ao tempo de resposta foram finalizadas **3.863** em até 15 dias úteis.

Das denúncias e reclamações recebidas, **67%**¹ são relativas aos serviços da Anvisa e **33%** 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:



Do percentual de **67%** de manifestações que chegaram à Anvisa **59%** diz respeito a morosidade:

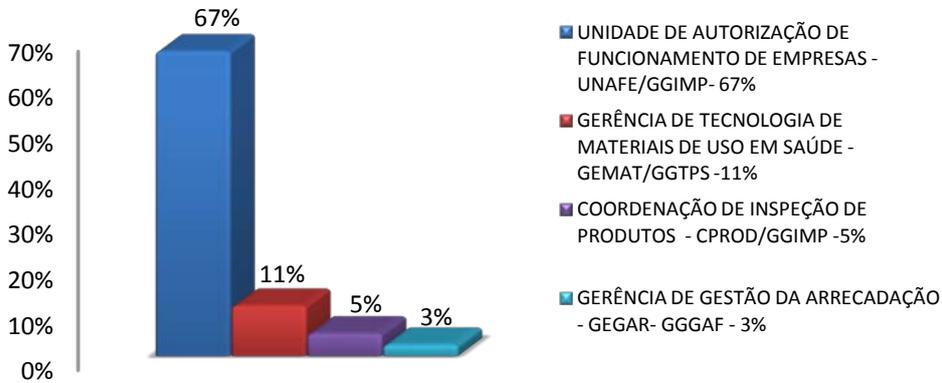
- Análise de processos de autorização de funcionamento de empresas (AFE);
- Concessão de registro de produtos.

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

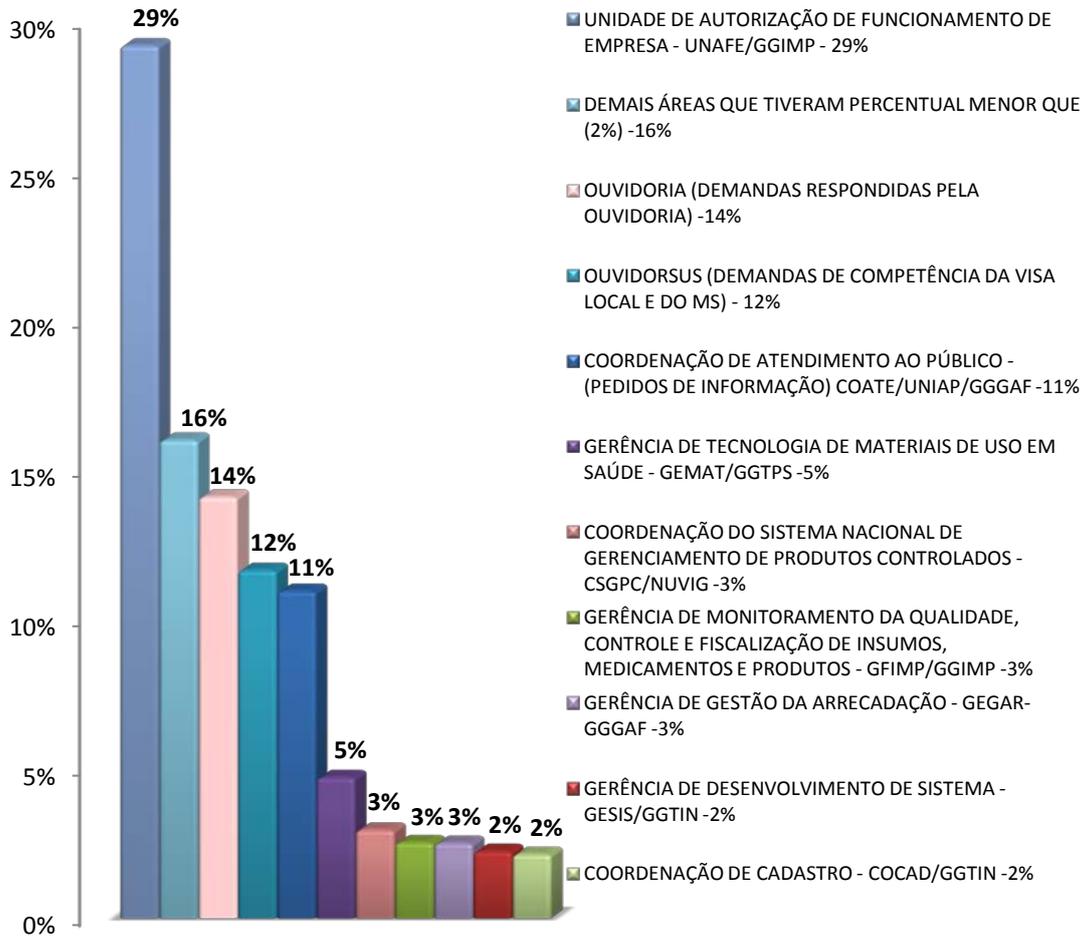
² Quantitativos inferiores a 2% foram agrupados na categoria Outros.

E essas demandas recebidas estão afetas as seguintes áreas, conforme gráfico abaixo:

Morosidade - Gerências



As 4.048 demandas registradas no mês de julho tiveram os seguintes encaminhamentos:



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

- Morosidade na análise de processos (Anvisa)

"Gostaria de saber qual andamento do processo XXX - Prótese Parcial para Cabeça de Rádio, pois se encontra na GEMAT desde 03/09/2012. Ou seja, 301 dias. Trata-se de um processo de revalidação, o registro vence em 14/07/2013".

- Qualidade insatisfatória de ambiente (SNVS)

"Estive ontem lanchando no citado café e a salada tinha alguns insetos do tipo mosca, além disso, enquanto estava aguardando a troca da salada cruzou entre o local de leitura da livraria XXX e o Café XXX um rato gigantesco, apesar de comunicar aos atendentes, não vi qualquer preocupação mais enérgica para a solução do problema. Meu relato tem por objetivo apenas proteger pessoas como eu que pagam caro por seus alimentos e ainda podem ficar doentes por falta de condições sanitárias nessas casas".

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

➤ Problemas no site

Desde abril deste ano, foram registrados números expressivos de reclamações referentes à dificuldade de acesso aos sistemas da Anvisa, seja para peticionamento, envio de arquivos para o SNGPC ou simplesmente pesquisa sobre situação de processos ou registros.

Nos meses de abril, maio, junho e julho, os percentuais de reclamações sobre o assunto foram 34%, 32%, 26% e 25% respectivamente, consideradas as reclamações referentes a problemas de gestão na Anvisa.

Adicionalmente, no encontro anual com os Interlocutores da Ouvidoria realizado em julho de 2013, foi reforçada a recorrência do problema e a urgência da necessidade em saná-lo.

Diante do ocorrido, a Gerência de Desenvolvimento de Sistema GGTIN, pronunciou-se com a seguinte nota:

3 - Demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa entre 01/07/2013 – 31/07/2013. 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.

“Observou-se um significativo aumento do número de ocorrências relacionadas à disponibilidade dos serviços de TI providos para o público externo da Agência. Tal incremento foi motivado por duas situações: intermitência do Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD e atualização do navegador Internet Explorer. A intermitência do SGBD durou cerca de 12 horas, sendo decorrente da adição de mais um equipamento para sustentação do serviço. A GGTIN informou que apesar do planejamento prévio realizado, algumas situações não previstas surgiram após a realização da mudança. Tão logo os problemas foram identificados tiveram início as suas tratativas, que envolveram boa parte da equipe lotada na Gerência. Ao término do dia a situação já havia sido contornada, e hoje a Agência conta com três equipamentos respondendo de forma ativa e redundante às requisições dos públicos interno e externo. Tal arquitetura provê maior performance e sobretudo segurança e disponibilidade aos dados mantidos pela Gerência. Em relação ao problema envolvendo o navegador Internet Explorer, o mesmo foi provocado pela grande adesão dos usuários à versão 10 do produto. Em sua forma “original” foram verificados problemas de compatibilidade com o sistemas de informação providos pela Agência. Tal situação é de difícil tratamento imediato, pois envolve a necessidade de adequação dos sistemas de informação a diversos navegadores, em suas mais diferentes versões, não estando restrita à versão 10 do produto desenvolvido pela Microsoft. Identificado o problema a GGTIN iniciou uma série de testes de navegação, tendo observado que o uso do produto em “modo de compatibilidade” sanava os problemas inicialmente verificados. Esta informação foi imediatamente repassada ao público externo a partir da publicação de nota na página inicial dos sistemas (conforme observado no Peticionamento Eletrônico - <https://www9.anvisa.gov.br/peticionamento/sat/global/acesso.asp>).”

Segue exemplo de demandas que chegam à Ouvidoria:

“Estou tentando fazer o peticionamento da AFE aqui da empresa, entro em peticionamento, coloco email e senha, seleciono o agente regulador a ser representado, e quando vou em conectar nada acontece, parece que esta travado, gostaria de saber como proceder, pois já tem tempo que estou tentando e não consigo, preciso fazer esse peticionamento com urgência”.

“O site de consulta de registro de produtos para saúde (http://www7.anvisa.gov.br/datavisa/Consulta_Produto_correlato/consulta_correlato.asp) é uma importante ferramenta de trabalho para quem comercializa correlatos com órgãos públicos, pois através deste que verificamos sobre registro de produtos, validade do registro, marca, etc. Ultimamente, tem sido de difícil acessibilidade. Gostaria de saber se esta demora vai ser temporária? Há outro site de pesquisa onde posso consultar sobre registro? Pois todos nós da área estamos sendo prejudicado com os problemas do site”.