

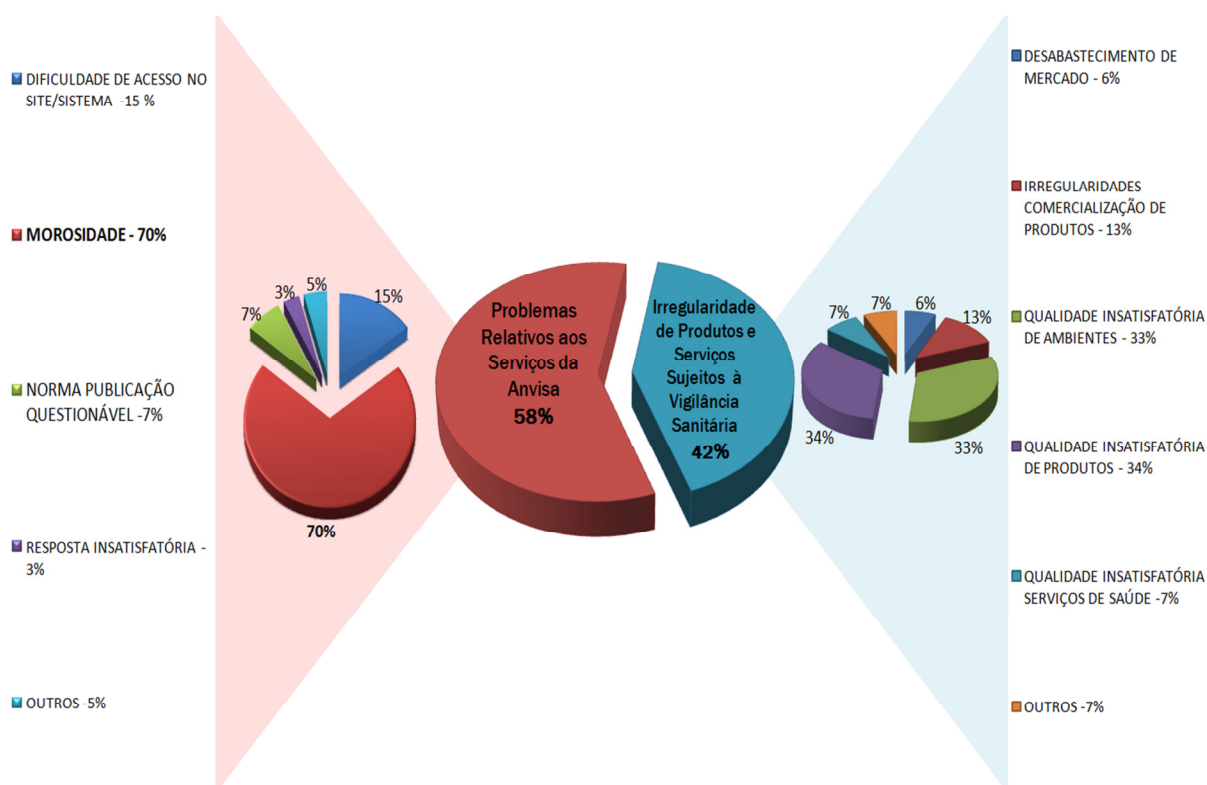
MARÇO/2013 - Estatísticas Mensais

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 março de 2013 foram registradas **4.519** demandas.

Em relação ao tempo de resposta foram finalizadas **4.002** até a data 03 de abril.

Dos principais demandantes 47% são empresas e 46% pessoas físicas.

Das denúncias e reclamações recebidas, 58%¹ são relativas aos serviços da Anvisa e 42% 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:

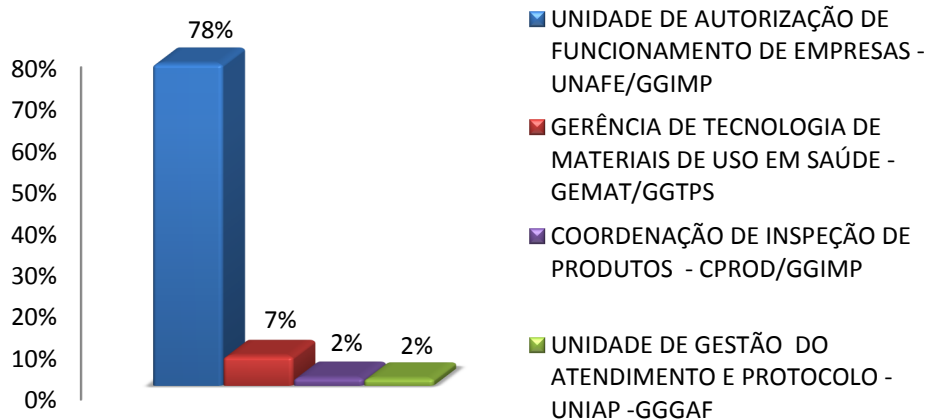
- Análise de processos de autorização de funcionamento de empresas (AFE);
- Concessão de registro de produtos.

Cerca de 78% das reclamações relacionadas a este problema foram concentradas em apenas uma área, conforme gráfico abaixo:

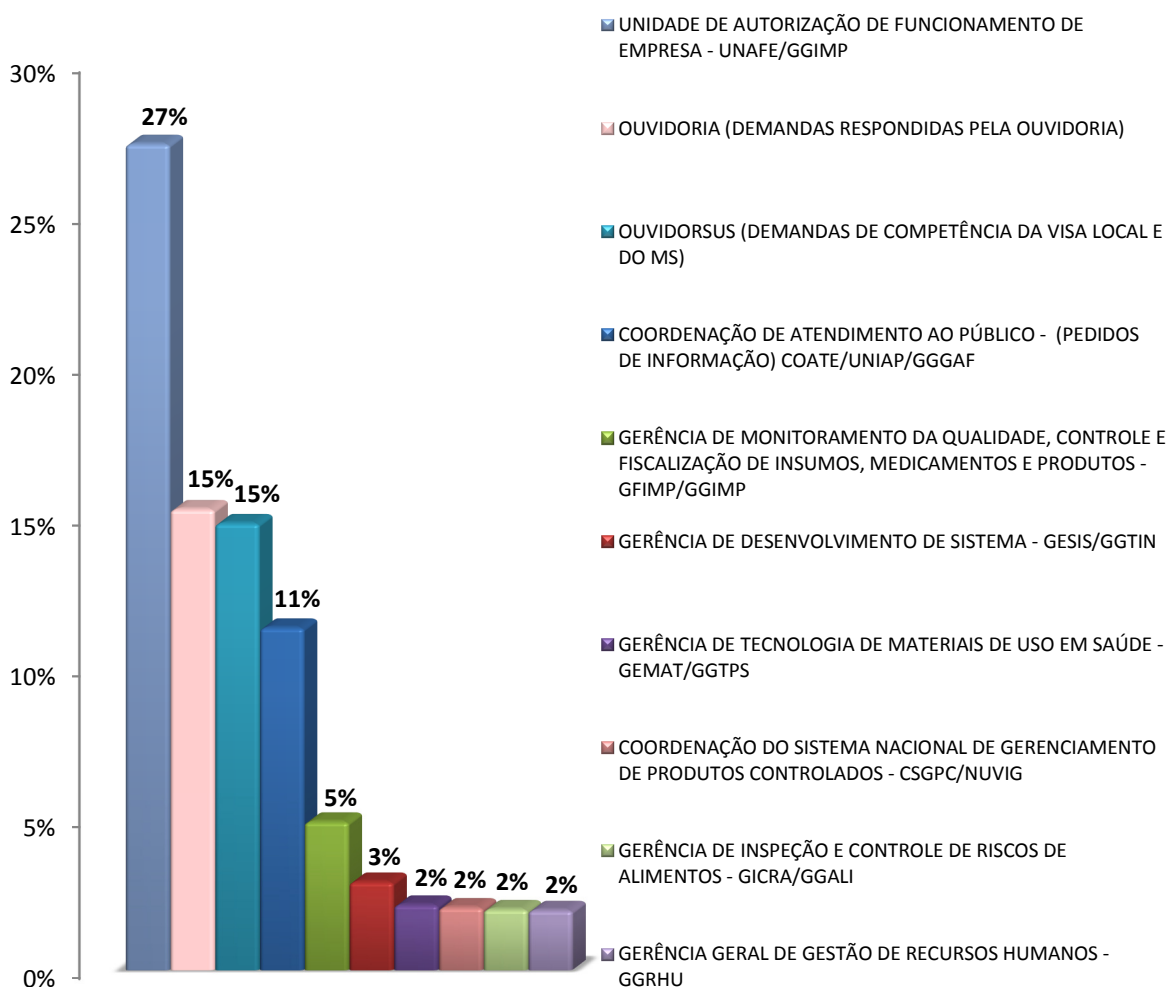
¹ Cerca de 5% das demandas são encaminhadas à Anvisa por engano - e não são contabilizadas neste cálculo

² Quantitativos inferiores foram agrupados na categoria Outros.

Morosidade - Gerências



Em referência às áreas demandadas na Anvisa, 84% foram destinadas às seguintes áreas:



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

- Morosidade na análise de processos (Anvisa)

“Estou com peticionamentos abertos desde o mês 05/12 e até hoje não foram analisados. Estou sem AE e AFE desde ano de 2012. Queria pedir que vocês analisassem o mais rápido possível minhas petições, pois preciso da AE e AFE da empresa. Temos mais petições atrasadas junto a ANVISA, sendo elas: XXX, XXX (produtos para saúde) e XXX (Cosméticos) etc. Gostaria de pedir humildemente a rapidez nas análises das petições! Desde já agradeço pela atenção de vocês!Muito Obrigada

- Qualidade insatisfatória de ambiente (SNVS)

“Hoje estive na rede XXX da XXX e observei total falta de higiene dos funcionários que faziam os lanches. Nenhum deles fazia o uso de luvas e o pior à menina que estava montando os lanches possuía um curativo com gaze e esparadrapos no dedo indicador da mão esquerda. Tanto a carne dos lanches como demais componentes (queijo, tomates, saladas, etc.) eram colocados dentro do lanche com "as mãos" sem luvas. Procedimento extremamente anti-higiênico ainda mais com uma funcionária apresentando ferimento na mão. Solicito providências para averiguação e retorno da queixa. Grata”.

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

➤ ALIMENTOS COM SOJA ADES

A Anvisa determinou, no dia 18/3, a suspensão de fabricação, distribuição, comercialização e consumo de todos os lotes dos alimentos com soja da marca AdeS, produzidos pela linha de produção TBA3G, na fábrica da empresa Unilever Brasil Industrial Ltda, em Pouso Alegre (MG).

Após ser questionada pela Anvisa, a empresa Unilever Brasil Industrial Ltda respondeu que havia identificado falha no processo de higienização das máquinas da referida linha de produção. A falha, de acordo com a empresa, teria resultado no envase de embalagens com solução de limpeza, em um lote do produto com sabor maçã.

Na primeira semana de abril, a Anvisa decidiu manter suspensa a fabricação, distribuição, comercialização e o consumo de todos os lotes dos alimentos com soja da marca AdeS, embalagens de 1L e de 1,5L, com lotes iniciados por AG, determinada pela Resolução RE nº 1005/13. A decisão da Agência é fundamentada em informação

3 - Demandas recebidas pela Ouvidoria da Anvisa entre 01/03/2013 – 31/03/2013. 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.

recebida pelo órgão sobre a inspeção sanitária, realizada pelas autoridades de Vigilância Sanitária de Minas Gerais e Pouso Alegre, na fábrica da empresa Unilever Brasil Industrial no referido município.

A Agência foi informada, pela Vigilância Sanitária de Minas Gerais, que a Unilever precisa esclarecer algumas informações para que o relatório de inspeção sanitária possa ser concluído.

A Anvisa aguarda que a empresa Unilever Brasil Industrial cumpra com todas as exigências expostas pelas autoridades sanitárias de Minas Gerais para que a Agência possa avaliar, novamente, o caso. Enquanto a Agência não tiver informações sobre a segurança dos produtos, por precaução e para proteger a saúde da população brasileira, os mesmos continuarão suspensos.

A Agência já encaminhou a informação para os órgãos de vigilância sanitária de todo o país informando sobre a manutenção da suspensão.

Na Ouvidoria, foram registradas 31 denúncias/reclamações sobre o assunto. A maioria denuncia estabelecimentos que continuam comercializando os produtos suspensos pela Anvisa. Estas manifestações tem sido encaminhadas para a Gerência Geral de Alimentos ou diretamente para a Vigilância Sanitária Municipal, por meio do sistema OuvidorSUS.

A Anvisa tem dado a seguinte recomendação ao consumidor:

“O consumidor que tiver adquirido os produtos não deve consumi-los. Em casos de queimaduras ou outro sintomas, procure imediatamente atendimento médico.

Para realizar a troca ou reembolso do produto, o consumidor deve entrar em contato com o fabricante, a Unilever. A solicitação pode ser feita gratuitamente pelo SAC no 0800 707 0044, das 8h às 20h, ou sac@ades.com.br. Em casos de dúvidas, a Anvisa dispõe de uma Central de Atendimento: 0800 642 9782.”

A seguir, exemplos de denúncias registradas na Ouvidoria:

- Procedimento 468794

“Venda de suco ADES

Mesmo havendo a proibição da venda do suco Ades, venho identificação que a venda dos sucos continua. Já fiz denuncia para a Vigilância Municipal de Saúde, porém mesmo depois de 1 semana da minha comunicação, a venda continua nesse estabelecimento.”

- Procedimento 469096

“Suco Ades

somos uma Entidade de Defesa do Consumidor, acabou de chegar uma denuncia de um Consumidor que adquiriu o suco ades sabor banana ontem dia 04/04/2013, no supermercado X, estamos retirando o produto na residência do Consumidor, Lote ABA 130907925, solicitamos orientação de como proceder.”

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 março, foram recebidas 10 manifestações elogiando a atuação da Anvisa e/ou de seus servidores.

Apresentamos abaixo o conteúdo destas manifestações:

➤ Central de Atendimento

- *“Gostaria de Elogiar o bom e a eficiência no atendimento prestado pela atendente nilvanda da central de atendimento da anvisa. Protocolo gerado no atendimento: 2013078331”.*
- *“Gostaria de elogiar a atendente Priscila Gomes de Souza pelo o profissionalismo e gentileza com o que me atendeu”.*
- *“Esse contato é para elogiar o profissionalismo, atenção e empatia com o problema pelo atendente Cleber Tavares. Nota 10 mesmo. Conto com a ajuda na Anvisa para esse meu problema, mas devo ressaltar a preocupação e a atenção do atendente na minha solicitação. PARABÉNS”.*

➤ Anvisa

- *“Desejo elogiar projeto da anvisa de regularização dos fitoterápicos tradicionais indígenas e me coloca a disposição para contribuir com a iniciativa (já que realizo o mestrado nesta área)”.*

- *“O que seria de nós todos, a população do Brasil, se não fosse a ANVISA e o PROCON? Estaríamos entregues à sorte de consumir um alimento ou medicamento não prejudicial, de frequentar um lugar salubre... Espero desejo, peço muito que Deus abençoe e ilumine todos vocês da ANVISA”.*
- *“Eu gostaria muito de elogiar as pessoas que atendem as minhas solicitações, sejam elas feitas por telefone ou e-mail. Como nunca fiz essa parte mais burocrática, tenho muitas dúvidas. Porém, elas são sanadas com rapidez, clareza e às vezes respondem coisas que evitaria uma dúvida futura. Vocês realmente são ótimos! Um abraço”.*

➤ **Gerência Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados - GGPAF**

- *“Estou escrevendo para relatar o excelente atendimento da funcionária Rosinete da CVSPAF de Recife. Citada acima. Muito prestativa atenciosa e qualificada. Parabéns pela excelente orientação”.*
- *“É com imensa satisfação que encaminho essa mensagem a V.S.^a no intuito de elogiar os servidores Sr. Olimar Cardoso dos Santos, Coordenador Substituto da CVSPAF de PE e a Sra. Rosinete Maria dos Santos Guimarães, pelo profissionalismo, ética e fidalguia no trato da coisa pública e no atendimento aos usuários deste Órgão”.*
- *“Gostaria de parabenizar ao desempenho, compromisso, a atenção com que a doutora Mirian e sua equipe atendem as empresas que procuram os serviços da anvisa no cidade de salvador no bairro do comercio apesar de ser uma obrigação de todo servidor se portar desta forma e sabido que isso não ocorre por isso os meus parabéns a doutora Mirian e sua equipe pela atenção sempre que solicitamos os serviços da anvisa”.*
- *“Quero PARABENIZAR uma das poucas, se não for a ÚNICA, Agência da ANVISA no País, no caso, a do Aeroporto de Confins, que funciona INCLUSIVE aos Sábados e Domingos e Feriados, facilitando sobremaneira, o atendimento, principalmente para Nós que residimos no Interior, no meu caso, Norte de Minas, para não precisarmos deixar de trabalhar, para conseguirmos o CERTIFICADO INTERNACIONAL DE VACINAÇÃO OU PROFILAXIA. Estão de PARABÉNS!!! Muito Obrigado!”*