



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Relatório Estatístico Trimestral

Julho/Agosto/Setembro de 2018



**OUVIDORIA
DA ANVISA**



Diretor-Presidente

William Dib

Diretores

Alessandra Bastos Soares – DIARE

Fernando Mendes Garcia Neto – DSNVS

Renato Alencar Porto – DIREG

William Dib – DIMON

DIGES

Ouvidor Interino

André de Souza Oliveira Magela

Equipe Técnica

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

Ricardo Andrade Nascimento

Saulo Santos das Neves

Sergio Otavio Almeida dos Santos

Suzana Beatriz Antunes Flores

Paulo Augusto Lemos de Souza

Produção

Paulo Augusto Lemos de Souza

Colaboração e Revisão

André de Souza Oliveira Magela

Sumário

1. Introdução.....	4
Relatório Estatístico Trimestral Ouvidoria.....	5
Ouvidoria como instrumento de monitoramento.....	5
e simplificação de serviços públicos.....	5
Top 10 Reclamações e Denúncias - 01/01/2018 a 30/09/2018.....	6
Diagnóstico Inicial.....	7
Monitoramento do Tempo de Resposta à Sociedade.....	8
PE 9.2 CG 16.....	8
STATUS DA META.....	8
RESULTADOS APURADOS CICLO MONITORAMENTO 2018/2019.....	8
2. Análises Estatísticas.....	9
Principais Problemas.....	11
MOROSIDADE.....	11
DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE/SISTEMAS.....	12
3. Elogios à Casa.....	13
4. O que foi Destaque?.....	13
5. Considerações Finais.....	14

1. Introdução

A Ouvidoria da Anvisa tem o papel fundamental de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados pela Agência, quer seja pela participação popular, quer seja viabilizando que demandas registradas sejam analisadas e apuradas, e conflitos trazidos pelo setor regulado, sejam solucionados pelas áreas competentes desta Agência. Ou ainda, a Ouvidoria tem função de favorecer a detecção de falhas em ações ou procedimentos e contribuir para a promoção de melhorias em nossos serviços públicos

Vale destacar que, para a elaboração deste relatório, denúncias e reclamações que não se referiram diretamente aos serviços ofertados pelas áreas desta Agência – como as demandas que mencionam **‘Irregularidades na comercialização de produtos’** vendidos em açougues ou mercados locais, cuja responsabilidade é do âmbito da VISA local – não foram contabilizadas, com o objetivo de se obter uma abordagem mais fidedigna do que ocorre na Agência, assim como as demandas de competência municipal, estadual e federal, que não dizem respeito diretamente ao âmbito da Agência não foram inseridas.

A revisão deste trabalho não se esgota, ela é dinâmica e resulta, principalmente, da evolução contextual de nossa Agência e da visão sistêmica de seus coautores, os quais nos trazem importantes contribuições que servem de instrumento a futuras análises. Com tudo isso constatado, destacaremos, a seguir, os fatores mais relevantes neste trabalho.

Atenciosamente,
André Magela
Ouvidor Interino

Relatório Estatístico Trimestral Ouvidoria

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta seu boletim estatístico. A partir de abril de 2018 a amostragem dos dados passou a ser trimestral. Ademais, os últimos relatórios constam com o parâmetro “**INTEMPESTIVIDADE**”, que é um critério subjetivo, traduzindo queixa relacionada à demora de demanda trazida pelo cidadão, a qual apesar da urgência e insatisfação causada, ainda consta dentro do prazo legal da Agência; tal parâmetro, portanto, difere da “**MOROSIDADE**”, critério objetivo, que reflete demora da análise de processos, por exemplo, que excedeu prazo normativo.

Nesse sentido, cumpre-nos informar que o conteúdo abordado nas demandas descritas no presente relatório, exprime unicamente a percepção do usuário. Assim, um procedimento cadastrado em nosso sistema como ‘intempestividade’, não significa, necessariamente, eventual falta de tratativa da área quanto ao tempo de resposta, mas sim a legítima manifestação de insatisfação do usuário. Desta forma, a Ouvidoria busca continuamente desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição.

Ouvidoria como instrumento de monitoramento e simplificação de serviços públicos

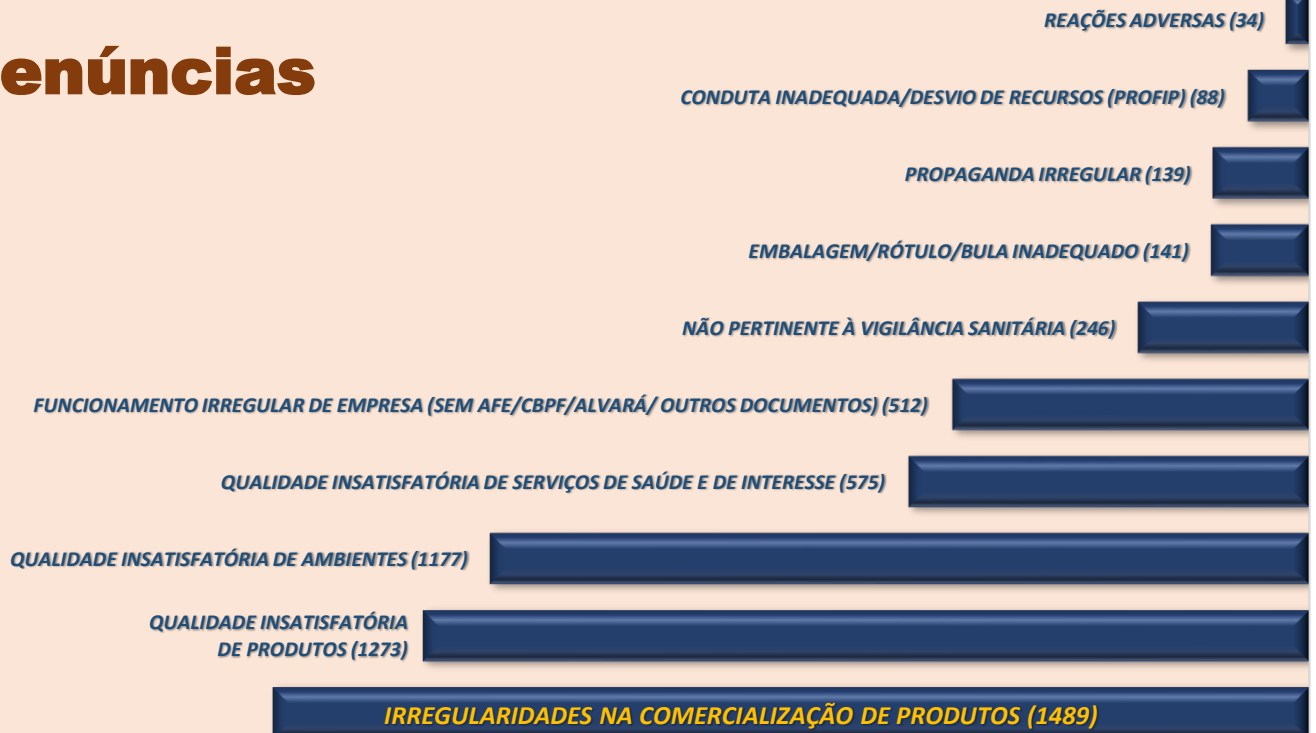
Menos **burocracia**



A Carta de Serviços da Anvisa é um instrumento que define as prioridades e expressa o compromisso da instituição com a prestação de serviço de qualidade ao cidadão de acordo com as exigências do Decreto nº 9.094, que dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários de serviços públicos, sendo que, também, passam a valer novas regras para desburocratizar e dar mais transparência

ao atendimento ao usuário de serviços públicos, bem como novos instrumentos para que qualquer cidadão possa propor medidas para melhoria destes serviços e aumento da eficiência do Estado.

Denúncias

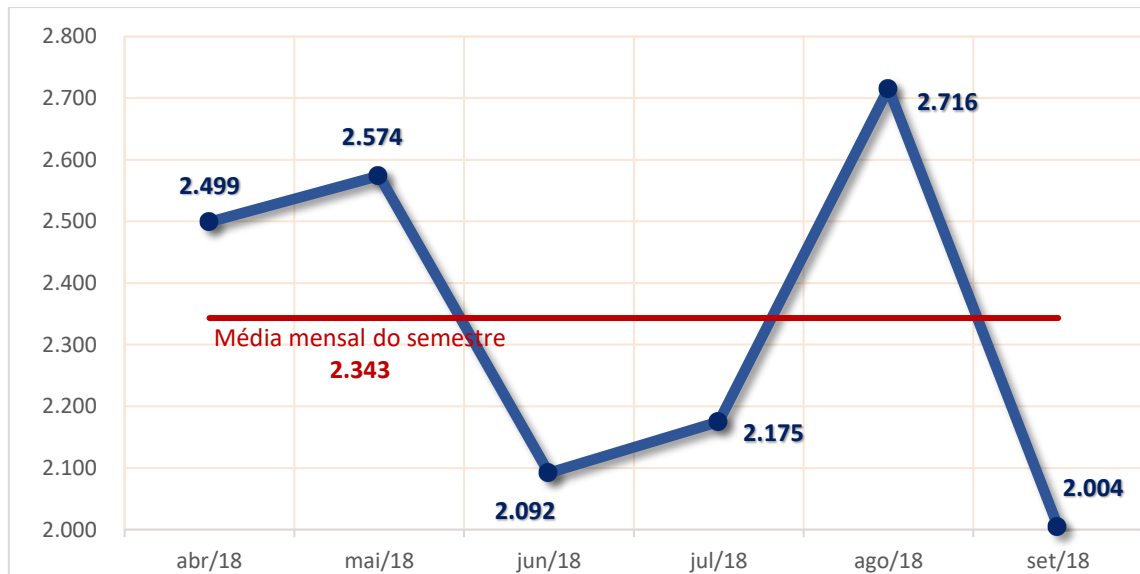


Reclamações

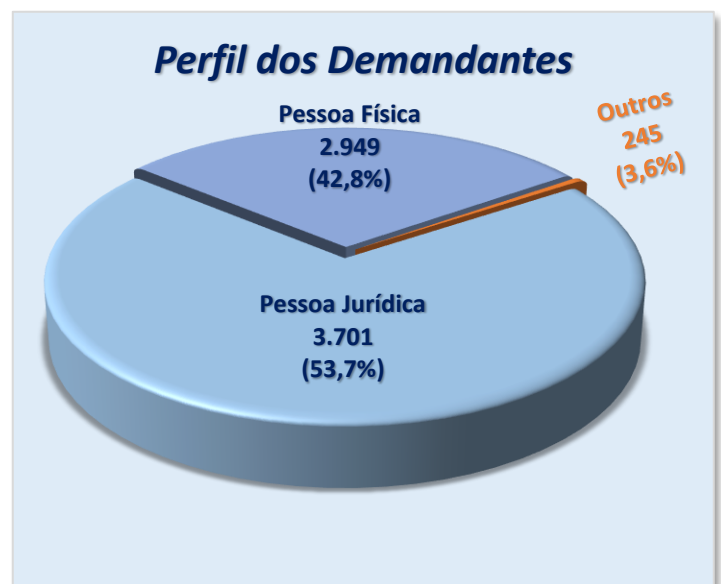


¹ Leva em consideração o total de demandas recepcionadas pela Agência.

No trimestre **Julho/Setembro de 2018**, foram registradas um total de **6.895** demandas, sendo **5.278** de competência **exclusiva** da Anvisa. No gráfico a seguir, apresentamos um comparativo mensal do último semestre, em que podemos perceber **tendência de queda** no quantitativo total das demandas recepcionadas pela Ouvidoria.



Nos gráficos a seguir, podemos visualizar o **perfil dos demandantes**³ para o trimestre e, também, o quantitativo de demandas de competência exclusiva da Anvisa conforme sua **NATUREZA**, sendo que **569** pedidos de informação as quais foram encaminhados à Central de Atendimento para tratativa.



² Fonte Sistema Ouvidori@tende

³ Do total de procedimentos de competência exclusiva da Anvisa, 5.193 correspondem ao somatório do perfil pessoa jurídica e física, e 25 dos procedimentos restantes ao perfil 'outros': associações/ONG's (4), Estados (4), Municípios (11) e Federal (6).

Monitoramento do Tempo de Resposta à Sociedade

PE 9.2 CG 16

A importância de priorizar a resposta tempestiva ao cidadão expressa no Contrato de Gestão (CG) tem como **meta estratégica** “responder **90%** das manifestações cadastradas no Sistema Ouvidori@tende, no prazo de 15 dias úteis”. O termo ‘**Tempo Hábil de Resposta**’ é o que tecnicamente denominamos ‘**Tempo médio de resposta às demandas recebidas pela Ouvidoria**’, indicando que o parecer, a uma demanda recebida pela Ouvidoria, foi dado pela área técnica à sociedade em até 15 dias úteis.

Portanto, podemos definir o **indicador estratégico** como a **taxa percentual de respostas em tempo hábil**, o que indica a eficiência desta instituição em responder às solicitações e questionamentos dos cidadãos-usuários e do setor regulado.

STATUS DA META

Satisfatório

Indicador com resultado dentro ou próximo do esperado. Expectativa de progresso normal e sem riscos iminentes.



RESULTADOS APURADOS CICLO MONITORAMENTO 2018/2019

No que diz respeito às demandas **respondidas em atraso**, nos reportamos a outro indicador que é o **tempo hábil de resposta**⁴. Para o trimestre, as áreas técnicas da Anvisa finalizaram, aproximadamente, **95%**⁵ (328 procedimentos em tempo não hábil) dos procedimentos em até 15 dias úteis.

Do total de **5.278** demandas no trimestre, ainda consta um total de **69** demandas represadas nas áreas técnicas⁶, o que representa apenas **1,3%** do total de demandas de competência exclusiva da Anvisa.

2018	Período	Resultado
	JAN - JUN	90,18 %
	JUL - SET	94,34 %
	OUT-DEZ	-

2019	Período	Resultado
	JAN - MAR	-
	ABR - JUN	-
	JUL - SET	-
	OUT - DEZ	-

4 Até Outubro de 2017, o cálculo do tempo hábil de resposta era realizado utilizando uma outra lógica, a qual encontra-se melhor descrita em relatórios anteriores.

5 A partir deste relatório optamos por um cálculo mais fidedigno o qual é obtido a partir da razão entre o quantitativo de demandas em tempo não hábil e o número de demandas de competência exclusiva da Anvisa e que foram respondidas.

6 Dados extraídos no dia 30/10/2018, com a função 'Localizar Procedimentos' do Sistema Ouvidori@tende: situação 'Encaminhada' e esfera de competência 'Anvisa'.

2. Análises Estatísticas

DIARE – Em relação ao último trimestre, percebe-se que a Diretoria teve **redução** de **29,6%** do quantitativo geral de demandas, contabilizando **467** no trimestre atual contra as **664** registradas no trimestre anterior. Dos principais problemas relatados pela sociedade verificou-se redução daqueles relacionados à **'DIFICULDADES DE ACESSO NO SITE/SISTEMA'**, que no semestre anterior totalizaram **187** casos contra **102** no semestre atual (**redução** de **45,5%**), Cabe mencionar, por outro lado, um aumento no quantitativo de reclamações ligadas à **'QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE PRODUTOS'**, de **9** para **14** registros.



DSNVS – No trimestre de julho a setembro de 2018 a diretoria apresentou **aumento** de **13,6%** do total de registros encaminhados pela sociedade, perfazendo um total de **50** demandas contra as **44** enviadas entre abril e junho desse ano. As demandas relacionadas à **'QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE SERVIÇOS DE SAÚDE E DE INTERESSE'**, que no primeiro trimestre totalizaram **22** casos, também tiveram um **aumento**, sendo registradas, no trimestre atual, **24** casos, o que representa um **aumento** aproximado de **9,1%**.



DIGES – No monitoramento trimestral percebeu-se **redução** da ordem de **12,7%** no quantitativo geral de demandas encaminhadas à esta diretoria, que passou de **1.102** casos registrados nos três primeiros meses do ano, para **962** no trimestre atual. Também houve **redução** no quantitativo de demandas relacionadas à **‘DIFICULDADES DE ACESSO NO SITE/SISTEMA’**, tendo sido registrados **198** casos no trimestre atual contra os **327** casos registrados entre abril e junho do ano corrente, o que representa uma **redução** de **39,4%** das reclamações.



DIMON - A Diretoria apresentou uma **redução** da ordem de **5,6%** no quantitativo geral de demandas encaminhadas, passando de **3.437** registradas no trimestre anterior para **3.243** demandas do atual trimestre. Entretanto, no que diz respeito ao problema de **‘MOROSIDADE’**, principal reclamação demandada pela sociedade, houve **aumento** de **39,0%**, passando de **1.116** casos no primeiro trimestre para **1.551** casos no atual. Destaca-se a considerável redução relacionada à **‘DIFICULDADES DE ACESSO NO SITE/SISTEMA’** que, embora ainda seja uma das principais solicitações demandas pela sociedade, passou de **384** demandas no trimestre anterior para **208** no atual trimestre.



DIREG – Das **2** demandas registradas nos terceiro trimestre do ano, **1** estava ligada à **‘NORMA/PUBLICAÇÃO QUESTIONÁVEL’** e a outra à **‘MOROSIDADE’**.

Principais Problemas⁷

Para o terceiro trimestre de 2018, os principais problemas demandados pela sociedade e recepcionados por esta Ouvidoria, somaram **57,3%** do total de procedimentos de competência exclusiva da Agência.



MOROSIDADE

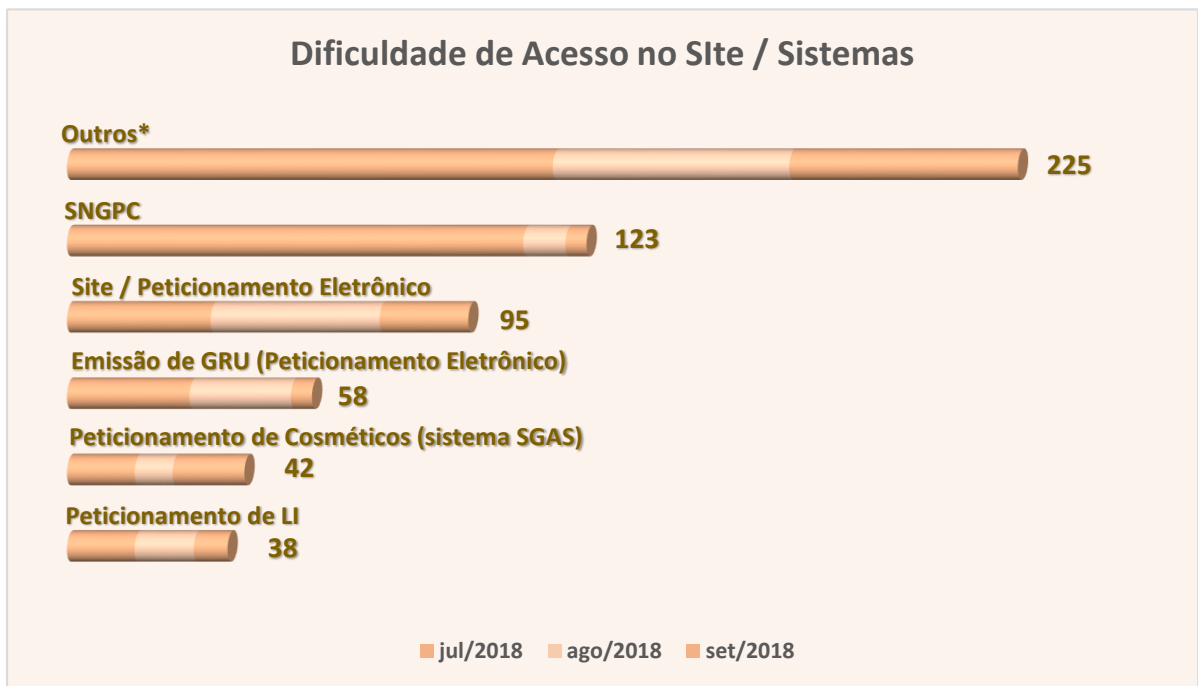
Foi responsável por **1.830** demandas o que representa **34,7%** do total de demandas de competência da Anvisa. Em comparação com o trimestre anterior, quando foram recepcionadas **1.236** demandas referentes ao mesmo problema, percebe-se **um aumento** de **48%** desse total.



⁷ Fonte Sistema Ouvidori@tende

DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE/SISTEMAS

Foram contabilizadas **581** demandas, o que representa **11%** das demandas de competência exclusiva da Anvisa no trimestre, conforme pode ser observado abaixo:



3. Elogios à Casa

A Anvisa, por intermédio de sua Ouvidoria, recebe elogios o que reforça e estimula, a cada dia, o compromisso de sempre servir bem aos interesses da sociedade.

Relatamos a seguir um total de **14** elogios elencados no período de Julho a Agosto, sendo que **11** elogios direcionados a **9** servidores da Casa e outros **3** às áreas técnicas da Agência.

Foi aberto no dia 02/10/2018 o Processo n. **25351.935431/2018-77** no SEI, o qual foi remetido para a GEPES, com o nome dos servidores para que os elogios constem em suas respectivas fichas funcionais.

O Relatório de Elogios é disparado bimestralmente para toda a Casa e, também, está disponível no Portal da Agência e pode ser acessado no seguinte endereço:

<http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes>

4. O que foi Destaque?

A Ouvidoria da Anvisa está atenta e observa criticamente temas relevantes demandados em cada período no contexto sanitário nacional. Tais assuntos por vezes são trazidos pela própria sociedade. No trimestre em análise, o **Tema de Destaque** tratou sobre os atrasos nas análises de Processos de Licença de Importação na modalidade SISCOMEX. O texto está disponível no Portal da Agência no endereço:

<http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria/publicacoes>

5. Considerações Finais

O presente relatório tem como meta oferecer subsídios e informações *quali-quantitativa*, que auxiliem as diretorias da Anvisa na tomada de decisão, por meio de uma abordagem senso-crítica atenta às urgências, mudanças e oportunidades.

Neste trimestre, observamos uma constância nas reclamações relacionadas à morosidade ligada à Licença de Importação, bem como dificuldades de acesso aos sistemas da Casa. Apesar disso, este setor tem acompanhado diversos contingenciamentos das áreas técnicas, a exemplo das mencionadas ações de grupos de trabalho remoto para tratar dos sistemas e daquelas que envolvem análise de LI's nas áreas de PAF, além de notificação e registros para medicamentos, trazendo considerável celeridade aos setores. Isso tudo é facilitado pela cooperação entre diferentes áreas, no sentido de reforçar e agilizar a resolução destes entraves.

Desse modo, expressamos nosso reconhecimento às realizações da atual gestão, pois temos testemunhado a superação de desafios para problemas que à época, apresentavam-se como de difícil solução.

São por essas e outras ações, diante de demandas e desafios que existem no serviço público brasileiro, que esta Agência tem demonstrado estar engajada na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Tal resultado, só é garantido por meio de uma estabelecida rede de cooperação entre cidadão, Ouvidoria e os setores técnicos dessa Agência, envolvendo, assim, gestores e diretores da Casa.

Atenciosamente,
André Magela
Ouvidor Interino



OUVIDORIA DA ANVISA



ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério da
Saúde



Contatos da Ouvidoria

<http://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com.br/>

<https://twitter.com/OuvidoriaAnvisa>

www.anvisa.gov.br

<http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria>

Correspondências: