



1- INTRODUÇÃO

Serve esta exposição para divulgar uma das ações idealizadas pela Quarta Diretoria, a partir de proposição de sua Coordenação de Autorização de Funcionamento de Empresas (COAFE), ao enfretamento do passivo de petições para concessão de Autorização de Funcionamento (AF) e de Autorização Especial (AE). Trata-se da identificação de fase do processo de concessão que pode ser otimizado por ação pontual e específica. Referimo-nos à possibilidade de reorganização da fila de espera às concessões dessas autorizações.

Atualmente a fila de análise é composta por todos os expedientes que ainda não entraram em análise. Uma vez iniciada a análise, o processo é retirado da lista, mas poderá ser acompanhado pelo interessado diretamente pelo sistema de consulta à situação de documentos. A fila de análise é organizada a partir da data de entrada na Anvisa, ou seja, por ordem cronológica de protocolo dos pleitos e está disponível no portal da Anvisa por meio [do link: http://www.anvisa.gov.br/listadepeticoes/fila_tipo_produto.asp?nomeCombo=AUTORIZA%C7%C3O%20DE%20FUNCIONAMENTO%20E%20AUTORIZA%C7%C3O%20ESPECIAL](http://www.anvisa.gov.br/listadepeticoes/fila_tipo_produto.asp?nomeCombo=AUTORIZA%C7%C3O%20DE%20FUNCIONAMENTO%20E%20AUTORIZA%C7%C3O%20ESPECIAL)

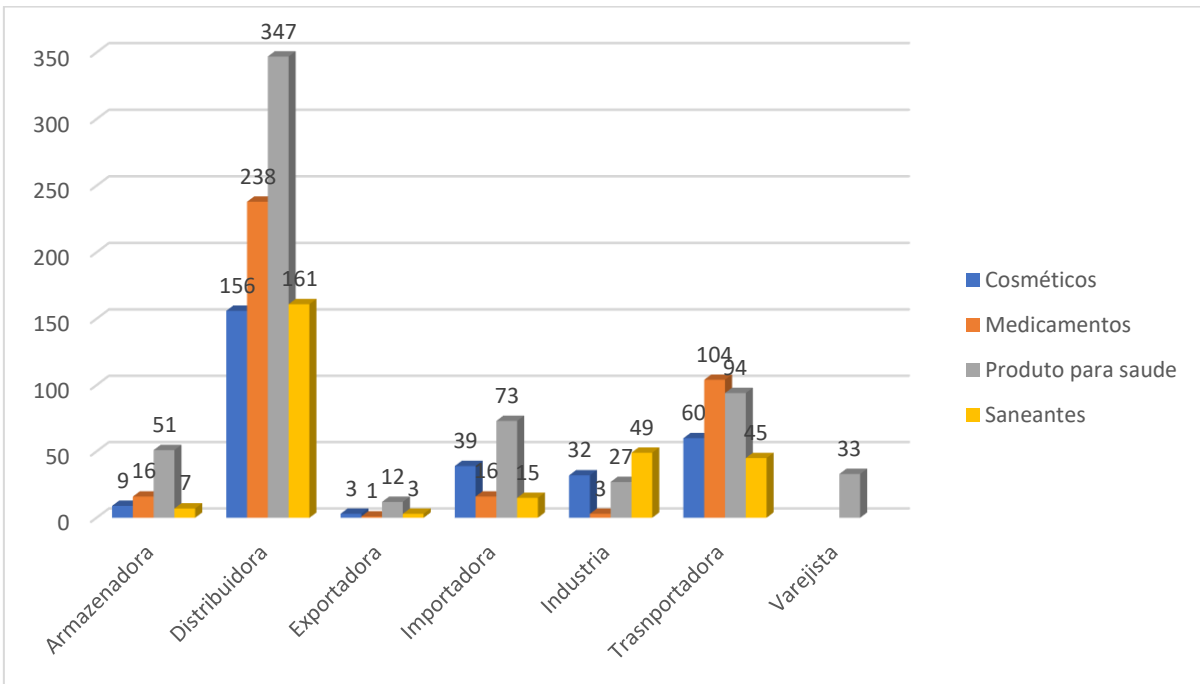
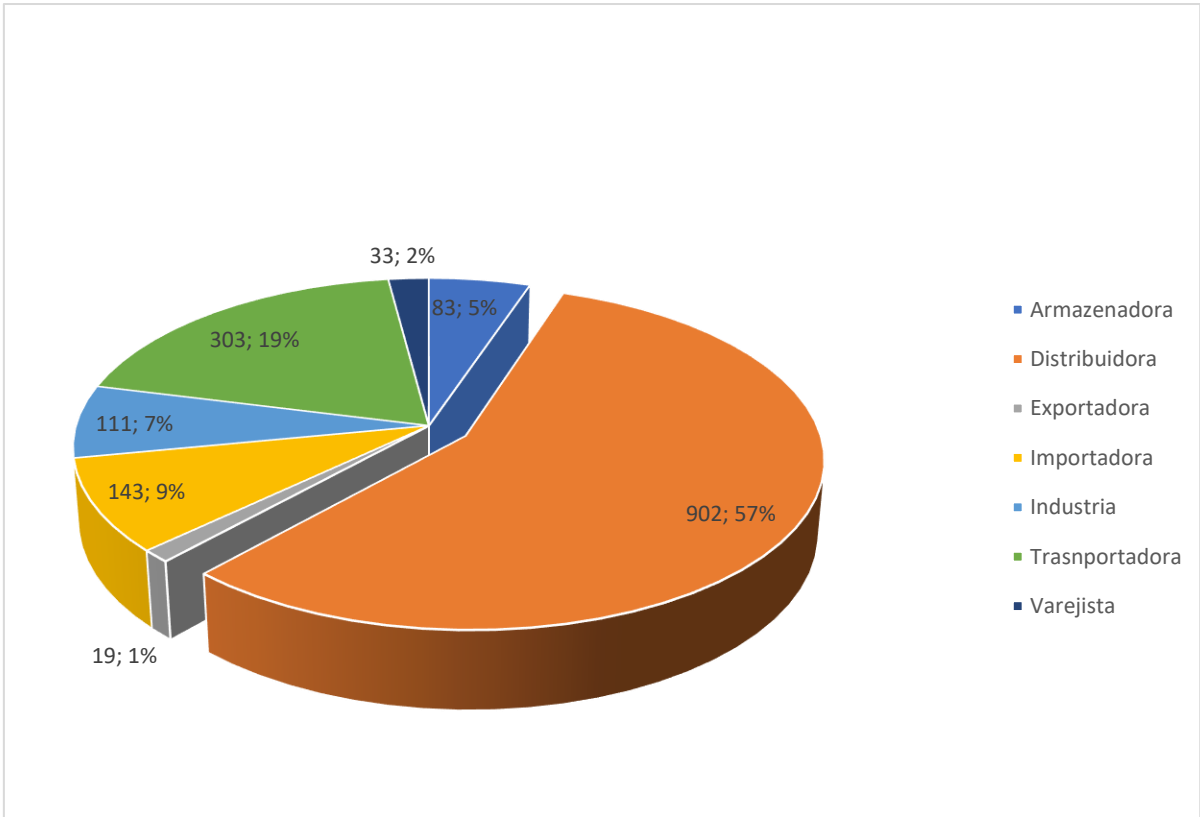
Partimos aqui da constatação de que a formação da fila representa que a quantidade de pedidos tem sido maior do que a nossa capacidade de fornecer o serviço solicitado. Assim, a implantação de melhoria que aqui se expõe visa enfrentar o congestionamento da atual fila de espera, alterando-se a forma em que foi concebida, que se baseia apenas na ordem cronológica, melhorando-se a disciplina que define a ordem em que os

peticionários devem ser atendidos. Com esse propósito, ao analisarmos a disciplina que atualmente orienta a fila de pedidos de AFEs e de AEs, a partir do tamanho médio da fila, notamos que o congestionamento pode ser minimizado equalizando-se o dispêndio de tempo gasto pelo sistema nas diferentes petições submetida à análise. Essa constatação indicou a necessidade de mudança na forma de atendimento, sem prejuízo da isonomia de tratamento, a partir da reestruturação da fila por meio de sua estratificação em razão da atividade empresarial dos peticionários.

A estratificação da fila é implementada com base nos seguintes pilares da gestão:

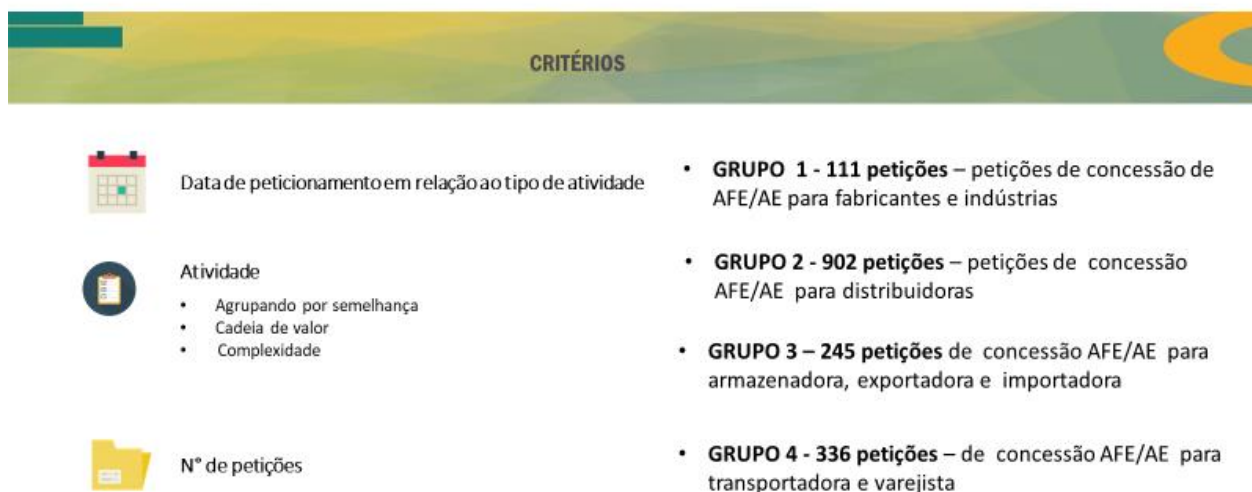
- otimização dos processos;
- previsibilidade e celeridade;
- cadeia de valor e acesso; e
- organização por atividade

Para melhor compreensão da necessidade da medida adotada, torna-se necessária a exposição dos números que compõem o passivo de petições ainda sem o necessário deslinde. Em 05 de abril de 2019, a fila de análise possuía 1594 (mil quinhentas e noventa e quatro) petições de concessão de AFE e AE (Empresa: medicamentos, produtos para saúde, saneantes e cosméticos), distribuídas conforme os gráficos a seguir:



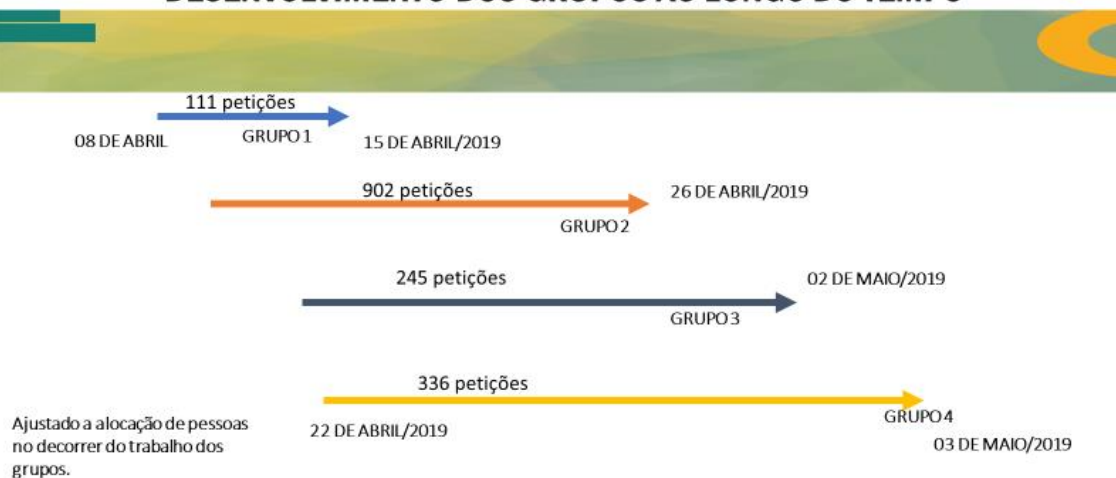
Esse passivo, hoje enfrentado por fila única, permanece sem operosidade capaz de eliminá-lo em tempo razoável. Urge, portanto, a necessidade de melhoria da gestão quantitativa dessa fila, mantendo-se a qualidade das análises. Nesse sentido, estabeleceu-se a nova organização de atendimento pela estratificação da fila de espera para concessões de AFEs e de AEs, conforme racional apresentado a seguir:

METÓDO DE DEFINIÇÃO DOS GRUPOS



Espera-se com essa medida a real mitigação dos problemas de atendimento com a desejada eliminação da fila de espera. Para tanto, a sistemática agora anunciada terá acompanhamento rigoroso em todas as suas fases, fazendo-se as adequações necessárias ao alcance dos objetivos idealizados, sempre com foco em eficiência, qualidade, agilidade e previsibilidade. Nesse sentido, segue abaixo a projeção do tratamento das 1594 (mil quinhentas e noventa e quatro) petições de concessão de AFE e AE (Empresa: medicamentos, produtos para saúde, saneantes e cosméticos), segundo a nova disciplina implementada para gerir a fila de atendimento:

DESENVOLVIMENTO DOS GRUPOS AO LONGO DO TEMPO



([Clique aqui](#) e acesse a tabela dos grupos)

Ressalte-se que a estratificação da fila de espera agora implementada é uma das ações presentes na estratégia geral ao enfrentamento do problema na demora na deliberação dos pedidos concessão de AFEs e de AEs. Além dessa ação, a Anvisa empreende esforços institucionais conjuntos com vistas à revisão das regulamentações, simplificação de outros processos envolvidos nas concessões, bem como aumento da força de trabalho e, conseqüentemente, da produtividade. São essas as ações em curso:



Outrossim, cabe-nos complementar esta exposição destacando o ritmo de ações paralelas já empreendidas no mesmo sentido. Referimo-nos a previsão de brevíssima finalização de aproximadamente 1300 (mil e trezentas) petições relativas à concessão de AFE para farmácias e drogarias, bem como de 2000 (duas mil) petições de alteração de razão social ou de endereço dos estabelecimentos solicitantes, a partir da utilização sistematizada do banco de dados da Receita Federal do Brasil (RFB). Nesse mesmo sentido, destaca-se também que nova regulamentação a ser publicada em breve, traz previsibilidade para a concessão de AFE para farmácia e drogarias que deverá ser emitida em 30 (trinta) dias

Temos, portanto, que a implementação desta medida é uma das estratégias que compõe o conjunto de ações que visam solucionar o atraso na análise dos requerimentos relacionados a AFEs e de AEs.

Além das medidas descritas anteriormente, esta Agência está adotando diversas ações de melhoria contínua no atendimento ao setor regulado como as descritas a seguir.

