

Coluna Voz da

Ouvidoria:

Vera Borralho

Bacelar

Os direitos dos cidadãos aos serviços prestados pela Anvisa

Junho 2009

No mes de maio, o problema mais apontado pelos reclamantes foi a “Morosidade” na Anvisa. No acumulado do ano, os pedidos de informação sobre Autorizações e Certificações de empresas somam 1554 e as reclamações sobre “Morosidade” representam 15,3% do total, só no ano de 2009.

As empresas geralmente solicitam uma previsao de análise do processo, ou querem saber onde se encontra o mesmo e questionam os motivos de tanta demora da publicação do parecer. A Anvisa dispõe de consulta a situação dos processos por meio do site, o qual não corresponde as expectativas, de modo que as empresas optam por ligar para área, ao mesmo tempo que enviam e-mail e abrem demanda no sistema anvisatende da ouvidoria.

A demora da Administração para analisar e publicar processos vai de encontro ao princípio constitucional da eficiencia da Administração, o qual integra o caput do art. 37 da CF de 1988 e trouxe para a Admisntração Pública o dever explícito de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento.

O nível cada vez maior de conscientização dos cidadãos contribui para aumentar a busca pela transparencia pública e a exigencia pelos cumprimentos de prazos no serviço público.

É importante esclarecer que consideramos como cidadão toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que demanda ou utiliza diretamente os serviços prestados pela Agencia. Além disso, é imprescindível para a administração pública, que suas ações sejam pautadas na transparencia, na legalidade, na ética e na qualidade do atendimento ao cidadão.

[Boletim Anvisa Edição no 40, de 22 de junho de 2009](#)