



FICHA DE MONITORAMENTO DE META

Código da Meta:	PE 1.3 CG 10	
Meta Estratégica:	Tratar 100% das denúncias recebidas em Serviços de Saúde classificadas como risco potencial de alta gravidade.	
Indicador:	Percentual de denúncias tratadas em Serviços de Saúde classificadas como risco potencial de alta gravidade.	
Unidade Responsável:	GGTES - Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde	
Meta Prevista:	2018	100%
	2019	100%

RESULTADOS APURADOS

2018	JAN - JUN	100 % (14 denúncias)
	JUL - SET	100% (12 denúncias)
	OUT - DEZ	100% (10 denúncias)
	CONSOLIDADO	100% (36 denúncias)
2019	JAN - MAR	100% (12 denúncias)
	JAN - JUN	100% (61 denúncias - consolidado)
	JAN - SET	
	JAN - DEZ	
	CONSOLIDADO	

STATUS DA META*

SATISFATÓRIO Indicador com resultado dentro ou próximo do esperado. Expectativa de progresso normal e sem riscos iminentes.	X
ALERTA Indicador com resultado aquém do esperado. Possibilidade de riscos futuros, podendo reduzir ainda mais o progresso do resultado.	
CRÍTICO Indicador com resultados muito abaixo do esperado. Risco evidenciado e baixa possibilidade de recuperação do resultado no curto prazo.	

* Assinale com um [X] o status da meta.

PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados até junho de 2019.

Situação atual:

A GRECS/GGTES segue empenhada no tratamento de denúncias recebidas pela Anvisa a respeito de condições sanitárias de serviços de saúde. Assim, dado o caráter descentralizado das ações de vigilância sanitária em serviços de saúde, esta ação requer, em grande parte das vezes, uma articulação interfederativa em caráter coordenado.

Destarte, continuam sendo priorizadas as demandas consideradas de “maior risco”, considerando as implicações políticas, regulatórias e sociais das questões levantadas e a capacidade operacional da Vigilância Sanitária. Nesse sentido a GRECS, ao receber uma denúncia pelos mais distintos canais da Anvisa, tem mantido a aplicação da matriz de risco potencial e adotado os encaminhamentos necessários conforme Protocolo Operacional Padrão e a classificação das denúncias. Para cada denúncia que chega na área, é realizado o preenchimento de formulário (FormSus) para alimentação da base de dados e monitoramento das denúncias na gerência.

Algumas ações para aperfeiçoar este processo, como a melhoria da etapa de triagem, a definição de fluxos para diferentes canais e gerenciamento das denúncias tem sido estruturadas por serem consideradas estratégicas. Assim, os procedimentos gerenciais e operacionais tem sido aperfeiçoados (revisados e atualizados periodicamente). Um deles, o POP Téc GRECS Denúncias - 001_2.0 2019, que tem como objeto uniformizar o tratamento dado às denúncias com risco potencial recebidas na GRECS através da aplicação da Matriz Gravidade x Tendência para determinação de prioridades para risco potencial, está em processo de revisão.

A GreCs registrou o total de 197 denúncias no período compreendido entre 01/01/2019 e 30/06/2019, dentre as quais, 61 foram classificadas como Prioridade 1 e 2, sendo estas entendidas como de maior gravidade e necessitando ser monitoradas. 100 % (61) destas de Prioridade 1 e 2 foram tratadas e descentralizadas para o órgão de vigilância sanitária local, e foram ou estão sendo monitoradas.

Método de Cálculo:

$$\frac{\text{Número de denúncias de risco potencial em serviços de saúde classificadas como alta gravidade tratadas}}{\text{Número de denúncias de risco potencial em serviços de saúde classificadas como alta gravidade recebidas}} \cdot 100$$

O resultado apurado no período é 100 (cem) %.

Pontos críticos:

Permanecem como pontos críticos:

- A ausência de um sistema informatizado específico para auxiliar no controle e monitoramento das denúncias, uma vez que a ferramenta Formsus apresenta limitações importantes e o monitoramento das denúncias pode ser considerada uma etapa crítica;
- Força de trabalho da GRECS continua sendo reduzida;
- Capacidade operacional do serviço de VISA.

Encaminhamentos:

Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos:

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
1. Solicitar o aperfeiçoamento de um Sistema informatizado de gerenciamento das denúncias	X	X			
2. Designação, remoção ou qualquer tipo de provimento que vise restabelecer o quantitativo padrão da força e trabalho na GRECS		X			
3. Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município)		X			

PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de janeiro a junho de 2018.

1 Situação atual:

Um dos principais processos de trabalho executados na Gerência de Regulação e Controle Sanitário em Serviços de Saúde - GRECS/GGTES refere-se à análise e ao tratamento de denúncias recebidas por diferentes canais, por exemplo, por meio da Ouvidoria da Anvisa, Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), ofícios de instituições, cartas de cidadãos e memorandos de áreas internas da Anvisa.

As ações de Vigilância Sanitária - VISA são desenvolvidas com base no princípio da descentralização político-administrativa, nos termos da Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Dessa forma, as ações de VISA em serviços de saúde, como a fiscalização, a emissão de alvará sanitário e a instauração de processo administrativo para apuração de infrações sanitárias em serviços de saúde, constituem competências dos órgãos de vigilância sanitária locais, segundo normas operacionais vigentes do SUS, podendo a Anvisa atuar de forma complementar. Dessa forma, o tratamento de denúncias recebidas na GRECS requer, em grande parte das vezes, uma articulação interfederativa em caráter coordenado.

Neste sentido, para um adequado gerenciamento do risco sanitário, é necessária a priorização de demandas consideradas de “maior risco”, considerando as implicações políticas, regulatórias e sociais das questões levantadas e a capacidade operacional do serviço de VISA, que é o foco deste indicador do Contrato de Gestão.

Assim, a GRECS instituiu um procedimento operacional padrão (POP) para o tratamento de denúncias recebidas.

Ao receber uma denúncia o servidor deve seguir o POP supracitado, aplicar a matriz de risco potencial, com os devidos procedimentos e executar os encaminhamentos. Para cada denúncia é realizado o preenchimento de formulário (FormSus) para alimentação da base de dados e monitoramento das denúncias.

Das 62 denúncias recebidas via Ouvidoria, E-mail e SEI, entre 01/01/2018 e 30/06/2018, 14 foram classificadas como Prioridade 1 e 2, sendo estas entendidas como de maior importância e necessitando ser monitoradas.

100 % destas de Prioridade 1 e 2 foram tratadas e descentralizadas para o órgão de vigilância sanitária local, e foram ou estão sendo monitoradas. E apesar da equipe reduzida, este tema tem sido prioridade na área.

2 Pontos críticos:

- Ausência de um sistema informatizado específico para auxiliar no controle e monitoramento das denúncias;
- Força de trabalho da GRECS foi reduzida em 40 % nos últimos 6 meses;
- Capacidade operacional do serviço de VISA.

3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos:

Apresentação da situação problema para a Diretoria e para o RH; Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município)

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersectorial (4)	Congresso Nacional (5)
1. Solicitar desenvolvimento de um Sistema informatizado de gerenciamento das denúncias		X			
2. Designação, remoção ou qualquer tipo de provimento que vise restabelecer o quantitativo padrão da força e trabalho na GRECS		X			
3. Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município)		X			

PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de julho a setembro de 2018.

1 Situação atual:

A Gerência de Regulação e Controle Sanitário em Serviços de Saúde - GRECS/GGTES segue empenhada no tratamento de denúncias recebidas pela Anvisa por diferentes canais. A análise e verificação dessas denúncias requer, em grande parte das vezes, uma articulação interfederativa em caráter coordenado.

O foco deste indicador é gerenciar o risco sanitário priorizando as demandas consideradas de “maior risco”, considerando as implicações políticas, regulatórias e sociais das questões levantadas e a capacidade operacional do serviço de Vigilância Sanitária -VISA.

Nesse sentido a GRECS, ao receber uma denúncia, continua aplicando a matriz de risco potencial e executa os encaminhamentos. Para cada denúncia é realizado o preenchimento de formulário (FormSus) para alimentação da base de dados e monitoramento das denúncias.

Das 67 denúncias registradas entre 01/07/2018 e 30/09/2018, 12 foram classificadas como Prioridade 1 e 2, sendo estas entendidas como de maior importância e necessitando ser monitoradas. 100 % destas de Prioridade 1 e 2 foram tratadas e descentralizadas para o órgão de vigilância sanitária local, e foram ou estão sendo monitoradas.

2 Pontos críticos:

- Ausência de um sistema informatizado específico para auxiliar no controle e monitoramento das denúncias;
- Força de trabalho da GRECS foi reduzida em 40 % nos últimos 6 meses;
- Capacidade operacional do serviço de VISA.

3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos:

- Reiterar situação problema para a Diretoria e para o RH;
- Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município).

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
1. Solicitar desenvolvimento de um Sistema informatizado de gerenciamento das denúncias		X			
2. Designação, remoção ou qualquer tipo de provimento que vise restabelecer o quantitativo padrão da força e trabalho na GRECS.		X			
3. Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município)		X			

PARECER DO 3º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de outubro a dezembro de 2018.

1 Situação atual:

A Gerência de Regulação e Controle Sanitário em Serviços de Saúde - GRECS/GGTES segue empenhada no tratamento de denúncias recebidas pela Anvisa por diferentes canais. A análise e verificação dessas denúncias requer, em grande parte das vezes, uma articulação interfederativa em caráter coordenado.

O foco deste indicador é gerenciar o risco sanitário priorizando as demandas consideradas de “maior risco”, considerando as implicações políticas, regulatórias e sociais das questões levantadas e a capacidade

operacional do serviço de Vigilância Sanitária -VISA.

Nesse sentido a GRECS, ao receber uma denúncia, continua aplicando a matriz de risco potencial e executa os encaminhamentos. Para cada denúncia é realizado o preenchimento de formulário (FormSus) para alimentação da base de dados e monitoramento das denúncias.

De todas as denúncias registradas entre 01/10/2018 e 31/12/2018, 10 foram classificadas como Prioridade 1 e 2, sendo estas entendidas como de maior importância e necessitando ser monitoradas. 100 % destas de Prioridade 1 e 2 foram tratadas e descentralizadas para o órgão de vigilância sanitária local, e foram ou estão sendo monitoradas.

2 Pontos críticos:

- Ausência de um sistema informatizado específico para auxiliar no controle e monitoramento das denúncias;
- Força de trabalho da GRECS continua reduzida em relação a 12 meses atrás;
- Capacidade operacional limitada do serviço de VISA.

3 Encaminhamentos necessários para resolução dos pontos críticos:

- Reiterar situação problema para a Diretoria e para o RH;
- Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município).

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Solicitar desenvolvimento de um Sistema informatizado de gerenciamento das denúncias		x			
Designação, remoção ou qualquer tipo de provimento que vise restabelecer o quantitativo padrão da força e trabalho na GRECS		x			
Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município)		x			

PARECER CONSOLIDADO DE 2018

Resultados apurados em 2018.

Um dos principais processos de trabalho executados na Gerência de Regulação e Controle Sanitário em Serviços de Saúde - GRECS/GGTES refere-se à análise e ao tratamento de denúncias recebidas por diferentes canais, por exemplo, por meio da Ouvidoria da Anvisa, Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), ofícios de instituições, cartas de cidadãos e memorandos de áreas internas da Anvisa.

Neste sendo, para um adequado gerenciamento do risco sanitário, é necessária a priorização de demandas consideradas de “maior risco”, considerando as implicações políticas, regulatórias e sociais das questões levantadas e a capacidade operacional do serviço de VISA, que é o foco deste indicador do Contrato de Gestão.

Nesse sentido a GRECS, ao receber uma denúncia, continua aplicando a matriz de risco potencial e executa os encaminhamentos. Para cada denúncia é realizado o preenchimento de formulário (FormSus) para alimentação da base de dados e monitoramento das denúncias.

De todas as denúncias registradas em 2018 (104), **36 foram classificadas como Prioridade 1 e 2**, sendo estas entendidas como de maior importância e necessitando ser monitoradas.

100 % destas de Prioridade 1 e 2 foram tratadas e descentralizadas para o órgão de vigilância sanitária local, e foram ou estão sendo monitoradas.

Método de Cálculo:

$$\frac{\text{Número de denúncias de risco potencial em serviços de saúde classificadas como alta gravidade tratadas}}{\text{Número de denúncias de risco potencial em serviços de saúde classificadas como alta gravidade recebidas}} \cdot 100$$

O resultado apurado no período é 100(cem)%.

Pontos críticos

Ausência de um sistema informatizado específico para auxiliar no controle e monitoramento das denúncias;
Força de trabalho da GRECS continua reduzida;
Capacidade operacional do serviço de VISA.

Encaminhamentos

Reiterar situação problema para a Diretoria e para o RH;
Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município).

PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados do período de janeiro a março de 2019.

1 - Situação atual

Um dos principais processos de trabalho executados na Gerência de Regulação e Controle Sanitário em Serviços de Saúde - GRECS/GGTES refere-se à análise e ao tratamento de denúncias recebidas por diferentes canais, por exemplo, por meio da Ouvidoria da Anvisa, Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), ofícios de instituições, cartas de cidadãos e memorandos de áreas internas da Anvisa.

Neste sentido, para um adequado gerenciamento do risco sanitário, é necessária a priorização de demandas consideradas de “maior risco”, considerando as implicações políticas, regulatórias e sociais das questões levantadas e a capacidade operacional do serviço de VISA, que é o foco deste indicador do Contrato de Gestão.

Nesse sentido a GRECS, ao receber uma denúncia, continua aplicando a matriz de risco potencial e executa os encaminhamentos. Para cada denúncia é realizado o preenchimento de formulário (FormSus) para alimentação da base de dados e monitoramento das denúncias.

De todas as denúncias registradas entre 01/01/2019 e 31/03/2019, 12 foram classificadas como Prioridade 1 e 2, sendo estas entendidas como de maior importância e necessitando ser monitoradas. 100 % destas de Prioridade 1 e 2 foram tratadas e descentralizadas para o órgão de vigilância sanitária local, e foram ou estão sendo monitoradas.

2 - Pontos críticos

- Ausência de um sistema informatizado específico para auxiliar no controle e monitoramento das denúncias;
- Força de trabalho da GRECS continua reduzida;
- Capacidade operacional do serviço de VISA.

3 - Encaminhamentos

- Reiterar situação problema para a Diretoria e para o RH;
- Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município).

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Solicitar desenvolvimento de um Sistema informatizado de gerenciamento das denúncias		x			
Designação, remoção ou qualquer tipo de provimento que vise restabelecer o quantitativo padrão da força e trabalho na GRECS		x			
Elaborar procedimento para atuação da Anvisa junto aos estados e municípios, de forma complementar, para os casos críticos em que é verificada uma incapacidade operacional do serviço de VISA (estado e município)		x			



Documento assinado eletronicamente por **Dandara Cristina Ramos de Souza da Mata, Assistente**, em 18/07/2019, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm.



Documento assinado eletronicamente por **Benefran Junio da Silva Bezerra, Gerente de Regulamentação e Controle Sanitário em Serviços de Saúde Substituto(a)**, em 18/07/2019, às 16:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0655221** e o código CRC **7F45FC9B**.

Referência: Processo nº 25351.900227/2019-16

SEI nº 0655221