

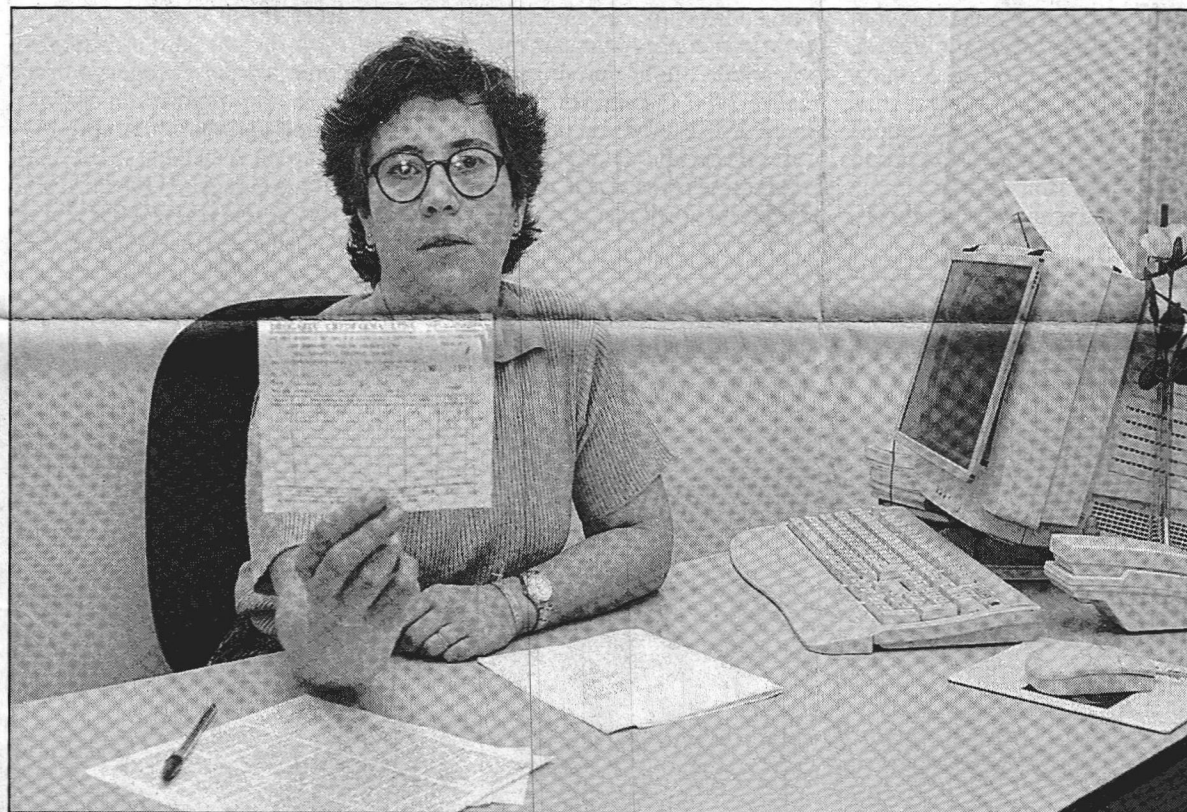
Serviço 0800 do Ministério da Saúde é inócuo

Burocracia impede que denúncias sobre falsificação de remédios sejam apuradas

MURILO FIUZA DE MELO

RIO – A burocracia tem emperrado o serviço telefônico criado pelo Ministério da Saúde para facilitar a vida do consumidor. O telefone 0800-611997, que na teoria deveria apressar o trâmite das denúncias pela máquina estatal federal, está fazendo o papel inverso. A Delegacia de Repressão aos Crimes contra a Saúde Pública (DRCSP), responsável no Rio pela apuração de todas as ocorrências de medicamentos falsos, tem esperado até cinco meses para receber as denúncias vindas de Brasília. “A demora acaba atrapalhando nosso trabalho de investigação”, lamenta Luiz Antônio Ferreira, delegado-adjunto da DRCSP.

Para chegar à DRCSP, a denúncia percorre um longo caminho. Depois de registrada no 0800, ela é encaminhada à Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária. Se for considerado crime, o caso vai para a Polícia Federal (PF). As denúncias referentes ao Rio são diretamente enviadas à Delegacia Fazendária da PF no Estado – o mesmo procedimento repetido em outras regiões. Na delegacia, então, é feita uma triagem. Segundo a Assessoria de Imprensa da PF, as denúncias “com nexos



Marilda de Oliveira: com a nota fiscal do medicamento Trileptal falso, comprado na Farmácia Credfarma

são transformadas em ofícios e encaminhadas para a DRCSP. Entre os dias 8 e 24 de julho, primeira e última remessas enviadas pela PF à DRCSP, foram registrados pelo menos 400 possíveis casos de fraudes.

Erro no início – “É humanamente impossível investigar todas essas denúncias, até porque muitas delas são meras reclamações ou estão incompletas, com nomes dos medicamentos e dos laborató-

rios identificados pela metade”, afirma o delegado-titular da DRCSP, Pedro Paulo Pinho. “Isso mostra que o trabalho começa errado lá no início, já que cabe ao atendente do 0800 anotar corretamente todas as informações.” Para realizar o serviço de fiscalização, a DRCSP conta com apenas 12 investigadores e sete viaturas.

A coordenadora do 0800, Helen Ayer, defende-se das acusações do delegado pondo a culpa na PF e no consumidor. “Nós fa-

zemos uma triagem inicial, mas temos de levar em conta que nosso povo é muito pouco instruído e, muitas vezes, a informação não é repassada corretamente aos nossos operadores”, afirma. Segundo Helen, todos os 66 telefonistas do 0800 são universitários da área de saúde e rece-

bem treinamento adequado.

Ligações diárias – O 0800 foi criado em 1996, inicialmente para orientar consumidores a prevenir-se contra doenças infecto-contagiosas, como a aids. Em julho, no auge das falsificações de medicamentos, os operadores do serviço começaram a receber também denúncias relacionadas a esse tipo de fraude. Hoje, são cerca de 10 mil ligações por dia – uma média de 152 por operador –, das quais cerca de 4 mil somente sobre remédios falsos. “Pelo menos 300 são, de fato, denúncias”, afirma Helen Ayer.

Os milhares de ligações congestionaram a linha. Para ser atendido por um dos operadores do 0800 é preciso muita paciência. Ontem, a equipe do Estado conseguiu falar com o atendente depois de seis tentativas. A advogada Marilda Alves de Oliveira, de 41 anos, precisou de cinco. “Mas eles me mandaram procurar a Vigilância Sanitária do Rio”, lembra. O filho da advogada, Cláudio, de

13 anos, tomava uma caixa de Trileptal 300 mg falso, para epilepsia.

Marilda, então, resolveu seguir a orientação dada pelo 0800. Na vigilância, mandaram a advogada ligar novamente para o serviço do mi-

nistério. O jogo de empurra só terminou quando Marilda ligou para DRCSP, onde fez a ocorrência.

CONSUMIDOR
RECLAMA DO
DESCASO NO
ATENDIMENTO