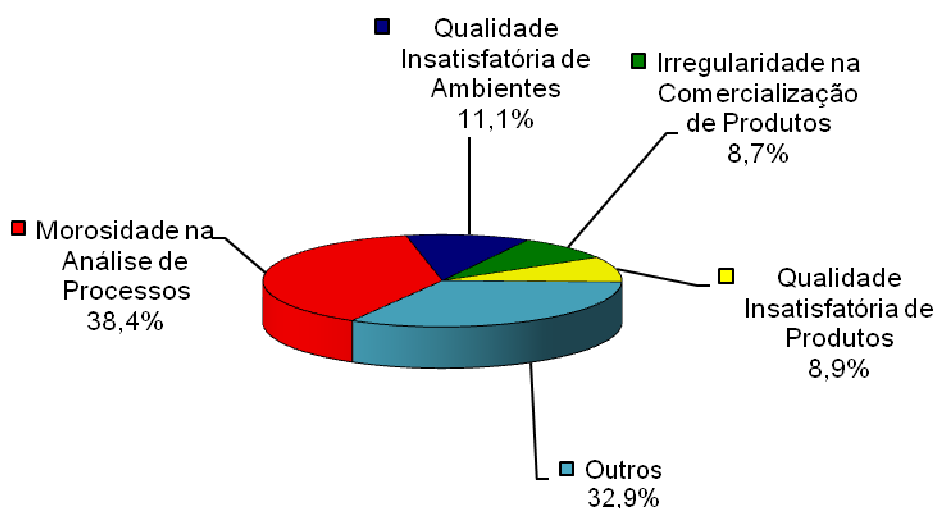


Estadísticas Mensais

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas.

Em agosto de 2011, foram registradas 2.643 demandas. Destas demandas, 91% já foram finalizadas em tempo hábil (de quinze dias úteis). A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria (73,82%) são denúncias ou reclamações que indicam problemas de Gestão na Anvisa ou irregularidades sobre os produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária.

O gráfico a seguir demonstra porque o público procurou a intervenção da Ouvidoria neste mês. Problemas que correspondem a menos de 5% das denúncias e reclamações foram agrupados na categoria Outros.



■ Problema Destacado: Morosidade na Análise de Processos

Na Anvisa, a morosidade está diretamente relacionada:

- À análise de processos referentes à autorização e certificação de empresas;
- À concessão de registro de produtos.

O total de demandas referentes a este problema, 47,67% foi enviado à Coordenação de Autorização de Funcionamento de Empresas – COAFE, área responsável pela análise de processos de farmácias e drogarias de todo o país.

Os problemas relativos à Irregularidade na Comercialização de Produtos, à Qualidade Insatisfatória de Ambientes e à Qualidade Insatisfatória de Produtos são, muitas vezes, resolvidos pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, motivo pelo qual a maioria foi devidamente encaminhada via Sistema de Ouvidoria do SUS – OuvidorSUS.

A seguir, exemplos de manifestações sobre os principais problemas registrados.

1. Morosidade na análise de processos

“Usuária reclama da morosidade da análise do seu peticionamento referente à renovação da Autorização Especial AE. farmácia de manipulação de substâncias sujeitas a controle especial que encontra-se na Coafe desde o dia 26/05/2011. Usuária deseja saber o motivo do seu peticionamento não ter sido analisado.”

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes

“Banheiros sujos demais. Os banheiros estão com as descargas estragadas e tudo cheio de fezes sem condições de uso, fezes até no chão, parece que ninguém faz a manutenção do local, sou rodoviário e assim como meus colegas só temos este banheiro para usarmos. Por favor gostaria que o responsável pelo serviço de manutenção mantenha o local limpo, sei que parte da culpa são das pessoas que não tem um mínimo de educação e higiene,mas um local limpo inibi um pouco a atitude dos porcalhões.”

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos

“Açúcar com fragmentos metálicos. Em um pacote de 5 kg de açúcar da marca XX, da empacotadora supracitada, foram encontrados fragmentos metálicos. O produto é parte da cesta básica fornecida pela empresa em que trabalho. Contatei a Anvisa para informar o ocorrido e me mandaram reclamar no Ministério Público. Não seriam da Anvisa as funções de fiscalizar e autuar? Ou não seria este fato uma ameaça a saúde pública?”

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos

“Venda de comida p bebê vencido. Dia 31/08/11 - domingo, comprei pelo telefone 2 potinhos de comida pronta para bebê - Risotinho de frango e 1 deles está com a validade vencida faz um mês (v. 01/07/2011), minha sorte foi que antes de entregarem eu dei outra coisa para minha filha (2 anos) almoçar e hoje (03.08.11) vi que este produto está vencido, minha filha foi internada faz só 2 meses e certamente sofreria sérios danos se tivesse comido esse produto. Liguei p lá e eles só disseram que podem trocar o produto, sem ficarem surpresos com a reclamação. Lote do produto - L XX.”