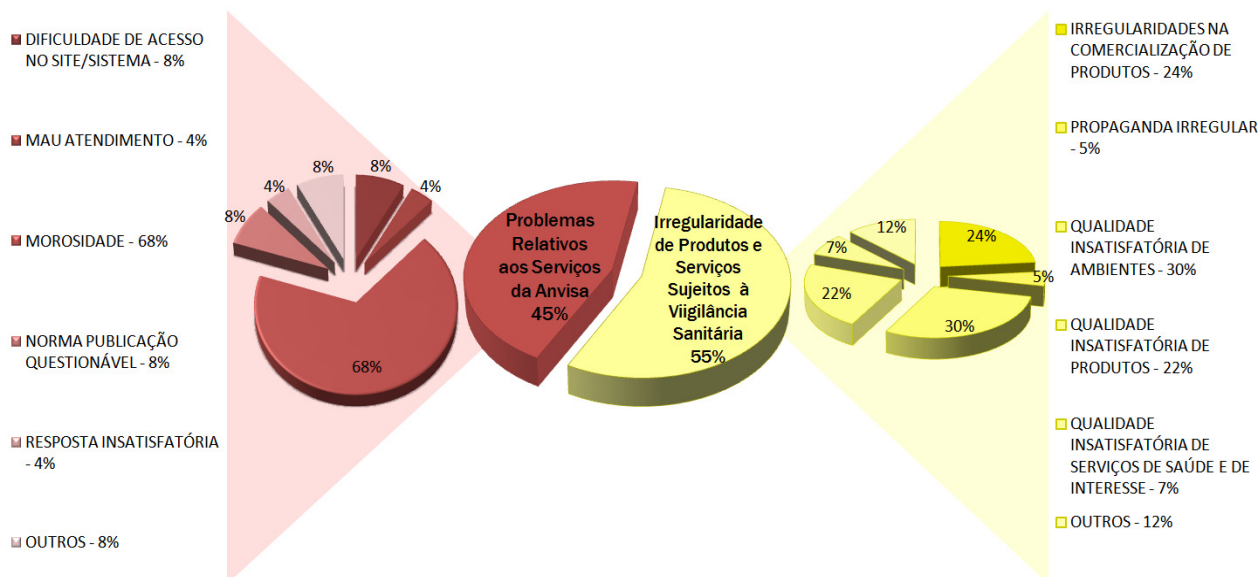


Estatísticas Mensais

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 dezembro de 2011, foram registradas 1914 demandas e 89,34% dessas já foram finalizadas em tempo hábil (quinze dias úteis). Cerca de **45%¹** das demandas recebidas pela Ouvidoria são denúncias ou reclamações sobre problemas relativos aos serviços da Anvisa e **55%** sobre irregularidades de produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária - em sua maioria resolvidos pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais. O gráfico² abaixo, demonstra os principais problemas demandados.

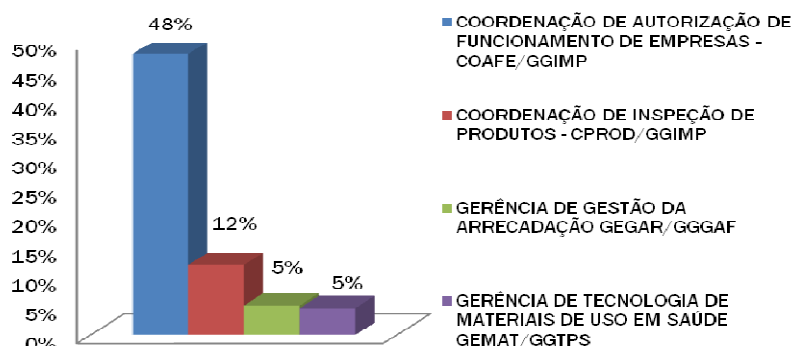


Principal Problema³: Morosidade.

A morosidade está diretamente relacionada:

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

Morosidade - Gerências

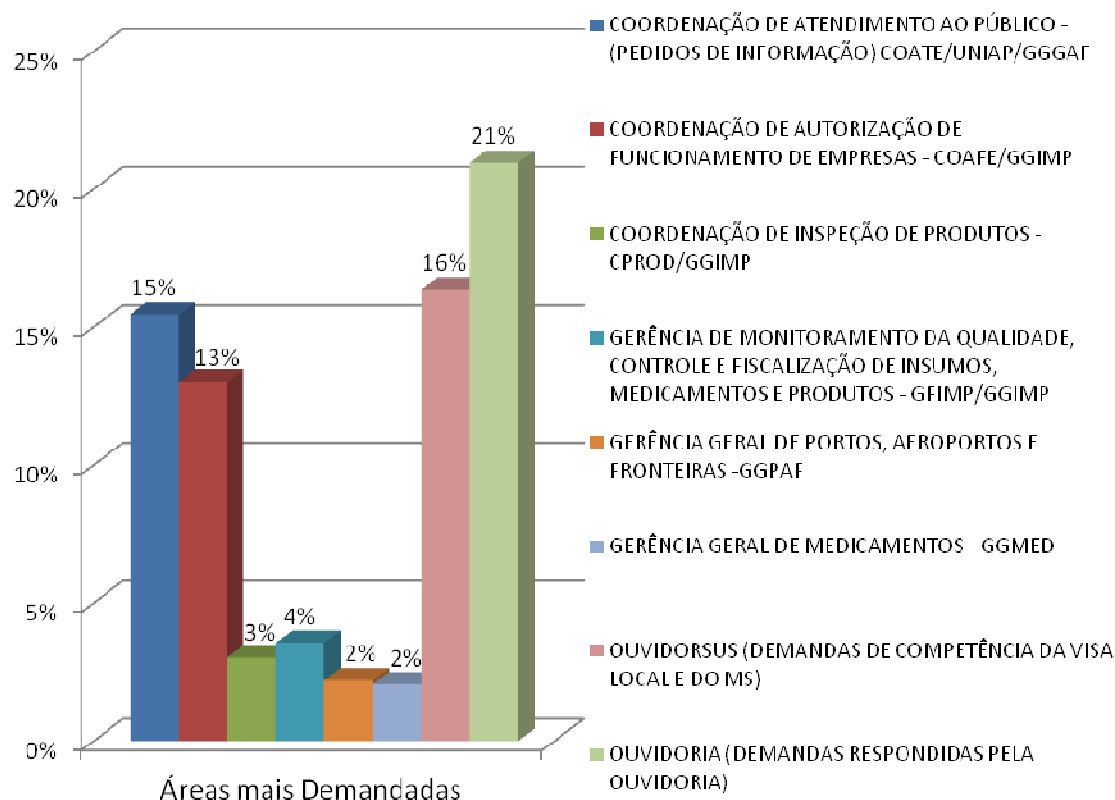


¹ Cerca de 5% das demandas são encaminhadas à Anvisa por engano – e não foram contabilizadas neste cálculo.

² Quantitativos inferiores foram agrupados na categoria Outros.

³ Quantitativos inferiores foram omitidos.

Neste mês podemos verificar que mais de 75% das demandas foram concentradas em 8 áreas, conforme gráfico⁴ abaixo:



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

1. Morosidade na análise de processos (Anvisa)

“Devido à demora da análise para alterar o RT na AE da empresa em questão, estamos impedidos de dar prosseguimento às nossas atividades comerciais. Portanto, gostaríamos que houvesse maior agilidade nesse processo, considerando a necessidade do referido documento.”

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes (SNVS)

“Venho pedir um pouco de atenção para a fiscalização de uma panificadora, que se encontra muito precária e sem nem um pouco de higiene, onde encontramos baratas junto aos pães as vistas de todos. Uma padaria que estar sempre suja.armazena alimentos de forma inadequada.”

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos (SNVS)

“Pela segunda vez fui comer um Cachorro quente neste ambulante, que fica fixo ao lado deste xxx, que fica na esquina da xxx, a salsicha estava roxa por dentro, estragada, fui mostrar para a vendedora ela foi extremamente mal educada, disse que não foi ela que fez a salsicha e que eu que fosse reclamar para o fabricante ou comer em outro lugar.”

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos (SNVS)

“Em xx, a matriz e filiar, as mesmas vendem medicamentos de controle especial sem receituário, vendendo a qualquer pessoa que faça a solicitação. A Filial do município não possui farmacêutico presente, pois o mesmo somente "assina" pela farmácia.”

⁴ Contabilizadas apenas as áreas que receberam 2% de demandas em diante.