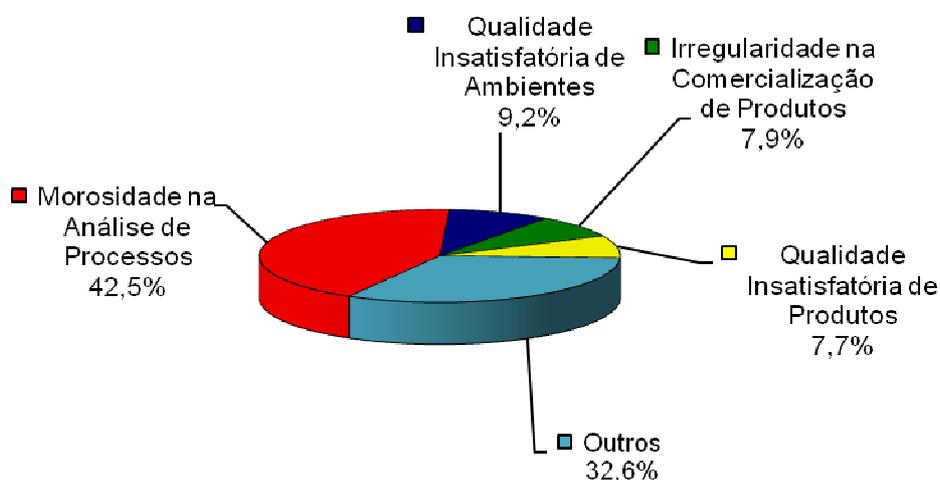


## Estatísticas Mensais

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 julho de 2011, foram registradas 2.323 demandas, destas 2.105 já foram finalizadas - 90,14% em tempo hábil. A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria (71,8%) 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.

Do total de demandas referentes a este problema, 58,77% 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

*“A minha AE, foi protocolada em 8/06 e ate agora não foi publicada, gostaria de saber por que de tal demora, para a liberação, pois atendi a todos as exigências, ate então. E quando ligamos para a Anvisa, nunca temos informação a respeito do processo, o sistema de informação é muito vago. O que nos deixa com muitas duvida e sem saber na maioria das vez como prosseguir. Desde já agradeço.”*

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes

*“Alimentos vencido e contaminados. Boa Tarde ! Essa padaria e toda suja imunda e cheio de baratas nas coisas e animais andando soltos na loja para matar ratos que existem.Tem um galo no local aonde e feito o pão ..farinha vencida.....frios fora da ata de validade fiação precária cheia de gambiarra e furto de energia(gato). Fora outras coisas que não dar para escrever só fazendo uma visita para confirmar o que foi escrito.....Abços amigo da verdade..”*

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos

*“cartucho para bomba de insulina. Faço uma reclamação em relação aos cartuchos da bomba de insulina fornecidos pela empresa X aqui no Brasil. Os cartuchos do lote X estão apresentando falha na hora de serem preenchidos com a insulina e estão vazando dentro da bomba de insulina podendo danificar o produto. Não tive resposta da referida empresa com escritório em São Paulo peço providencias da Agência visto que este produto é importado dos X.Agradeço a atenção.”*

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos

*“Gostaria de denunciar a empresa acima pois a mesma esta com esquema de distribuição de medicamentos em desacordo com as leis da Anvisa, a mesma empresa possui produto que contem x ( x ) onde a mesma com influencia no laboratório x, recebeu recentemente uma grande quantidade de produtos com a embalagem fora dos padrões do mercado, onde o produto teria que conter na embalagem tarja vermelha e venda com prescrição medica, a empresa vem praticando concorrência desleal no mercado farmacêutico, já verifiquei a data de fabricação do produto e comparei o produto antes e depois da restrição da Anvisa, o produto foi fabricado fora das normas da Anvisa sendo que o mesmo produto a 2 meses antes foi fabricado dentro dos padrões e 2 meses depois tbem fabricado dentro dos padrões da Anvisa.”*