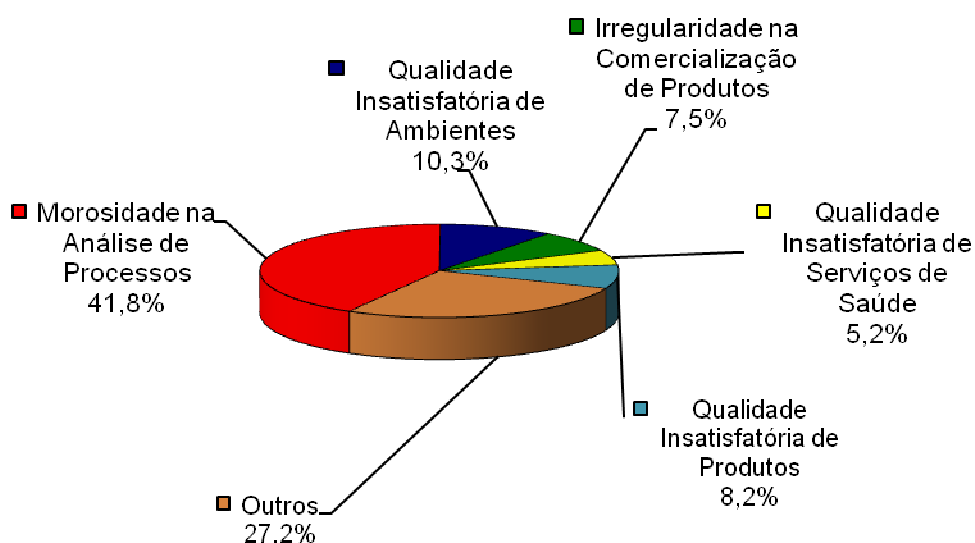


Estatísticas Mensais

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 junho de 2011, foram registradas 2.567 demandas, sendo que 71,5% delas 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”.



■ 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.

Em junho, do total de demandas referentes a este problema, 59,7% 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, à Qualidade Insatisfatória de Produtos e à Qualidade Insatisfatória de Serviços de Saúde são resolvidos pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais, motivo pelo qual foram devidamente encaminhados via Sistema de Ouvidoria do SUS – OuvidorSUS.

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

1. Morosidade na análise de processos

"RENOVAÇÃO DA AFE DE TRANSPORTADORA MEDICAMENTOS E INSUMOS FARMACÊUTICOS. Boa Tarde. Ao cumprimentá-lo, solicitamos um posicionamento a respeito da AFE de medicamentos da empresa X. cnpj Y. Foi encaminhado para entrada do processo de Renovação da AFE em 12/07/2010 na ANVISA. Informamos que encontra-se na GIMED desde 29/11/2010 em tramitação, no entanto já encaminhamos ofício e solicitamos através da Ouvidora, um retorno da Gerencia GIMED /COAFE, e até o momento não houve retorno, a não ser o prazo de 30 dias, 20 dias para solucionar a oportunidade. Entretanto, os prazos estipulados encontram-se expirados. Aguardo retorno."

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes

"Limpeza, e procedência das carnes. Constatei que o estabelecimento X tem uma péssima higiene, o lugar está repleto de moscas, baratas e até mesmo ratos, nós consumidores também sabemos que a origem de sua carne é duvidosa... trabalham sem tocas, sem luvas, um total descaso com o consumidores."

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos

"RECEBEMOS NA CENTRAL DE ATENDIMENTO UMA DEMANDA COM O SEGUINTE TEOR: USUÁRIA RELATA QUE A PREFEITURA DO ESTADO X FEZ A AQUISIÇÃO DE TIRAS PARA URIANÁLISE MARCA X , DO LOTE Y, COM VENCIMENTO: 09/2012, DA EMPRESA XX LTDA, COM O CNPJ: Y, ONDE AS MESMAS APRESENTAM DISVIO DE QUALIDADE VISÍVEIS A OLHO NÚ, NÃO PODENDO SER UTILIZADOS PARA O PROCEDIMENTO. A USUÁRIA QUE FEZ A RECLAMAÇÃO É BIOQUÍMICA. USUÁRIA DESEJA QUE A ANVISA SUPERVISE A QUALIDADE DESTE PRODUTO."

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos

"Produtos sem registro. A empresa X fabrica e comercializa mesa cirurgica mecanica e eletrica e kit ortopedico sem autorização e sem registro e também anuncia na revista Y esta no site www.X.com.br."

5. Qualidade Insatisfatória de Serviços de Saúde

"UTI´s fora de Conformidades. As UTI´s Adultos e Coronarianas, estão um caos total. Primeiro se vê um surto de pacientes com KPC e Acinetobacter dentre outras bactérias, os leitos são muito próximos um dos outros, e não há colaboradores"

suficientes para o cuidado dos pacientes, havendo uma sobrecarga de serviço e um cuidado escasso."