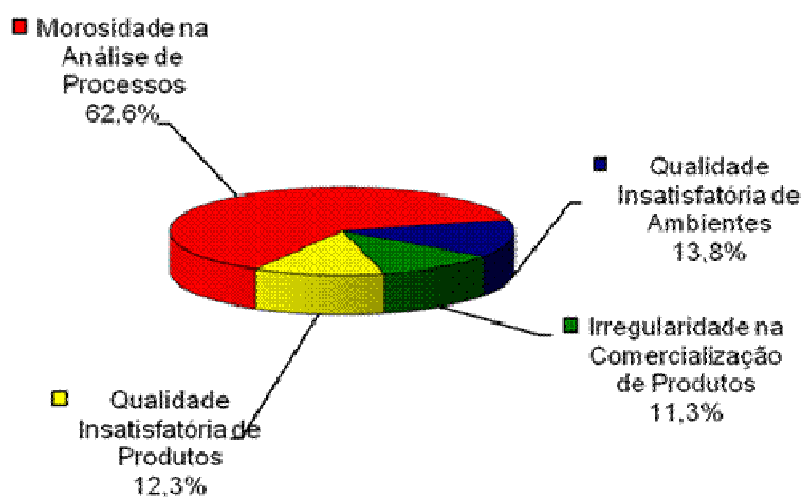


## Estatísticas Mensais

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 maio de 2011, foram registradas 2.577 demandas, sendo que 62,6% delas 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 suprimidos do cálculo.



### 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 maio, do total de demandas referentes a este problema, 63% 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 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**

*“Usuário deseja saber o por que da morosidade da análise de seu processo de alteração de razão social, pois consta no sistema que o processo deu entrada em 02/02/2011 e está na área desde então. Deseja que a anvisa tome as devidas providências para que o seu processo seja analisado e publicado no dou o mais rápido possível.”*

## **2. Qualidade insatisfatória de ambientes**

*“Estou enviando esta reclamação para denunciar as condições precárias de alguns quartos deste hospital que tem até fungos e mofo no seu interior. Além de insetos como baratas e formigas. Postos de enfermagem velhos, sujos, portas caindo, mofo debaixo da pia dos postos, um lixo, basta ir nos postos do 3 andar e 4 andar, apenas no 2 andar é novo, de resto tudo velho com mofo e infiltração.”*

## **3. Qualidade Insatisfatória de Produtos**

*“Falta de higienização nos materiais  
Varios materiais usados para coleta de exames e para procedimentos de cauterização entre outros equipamentos estão enferrujados. É um descaso sendo que a mesma cobra 400 reais pela consulta. Por favor tomen providencia! Obrigada”*

## **4. Irregularidade na Comercialização de Produtos**

*“Denúncia produto sem registro  
Verifiquei que a empresa XXX esta comercializando equipamento sem registro, equipamento este direcionado para corte osséo em cirurgia ortopédica, o qual não esta de acordo com a RDC 185 não consta número de registro e inscrições no equipamento em inglês. Peço a gentileza de verificação e coloco-me a disposição para disponibilização de imagens do produto. Agradeço a atenção e espero que atitudes sejam tomadas.”*

## **5. Norma ou Publicação Questionável**

*“Troca de medicamento  
Boa Noite,  
No dia 19/05/2011, fui levar minha filha ao pediatra e foi receitado XXX, fui até a YYY e comprei, uma via da receita ficou com eles, porém quando cheguei em casa verifiquei que eu tinha uma caixa do mesmo medicamento em casa, de outras vezes que precisei usar, resolvi então pedir para trocar por outras coisas, para não perder o dinheiro já que o remédio não é barato, pedi para eles me fazer a troca porém não fizeram por ser medicamento controlado... Quero saber quem vai me ressarcir o valor pago R\$ 38,00, pois o remédio está fechado e nao vou precisar utilizá-lo, não acho justo eu ficar com o prejuízo.  
Desde já agradeço atenção, certa de um retorno satisfatório!”Acho que isso não é justo ao povo brasileiro e gostaria de saber o que os senhores acham disso.”*