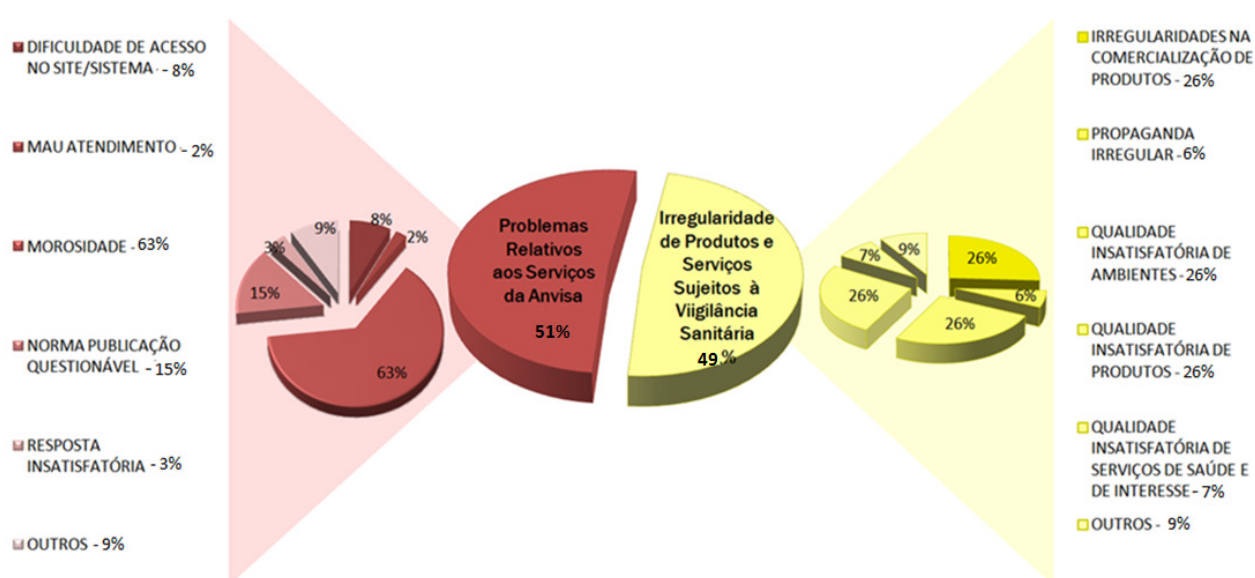


Estatísticas Mensais

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 novembro de 2011, foram registradas 2.488 demandas e 86,45% dessas já foram finalizadas em tempo hábil (quinze dias úteis). Cerca de **51%¹** das demandas recebidas pela Ouvidoria são denúncias ou reclamações sobre problemas relativos aos serviços da Anvisa e **49%** 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:

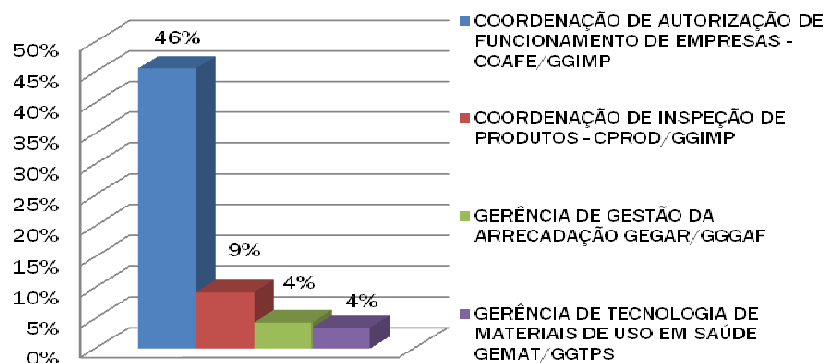
- À análise de processos referentes à autorização e certificação de empresas;
- À concessão de registro de produtos.

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

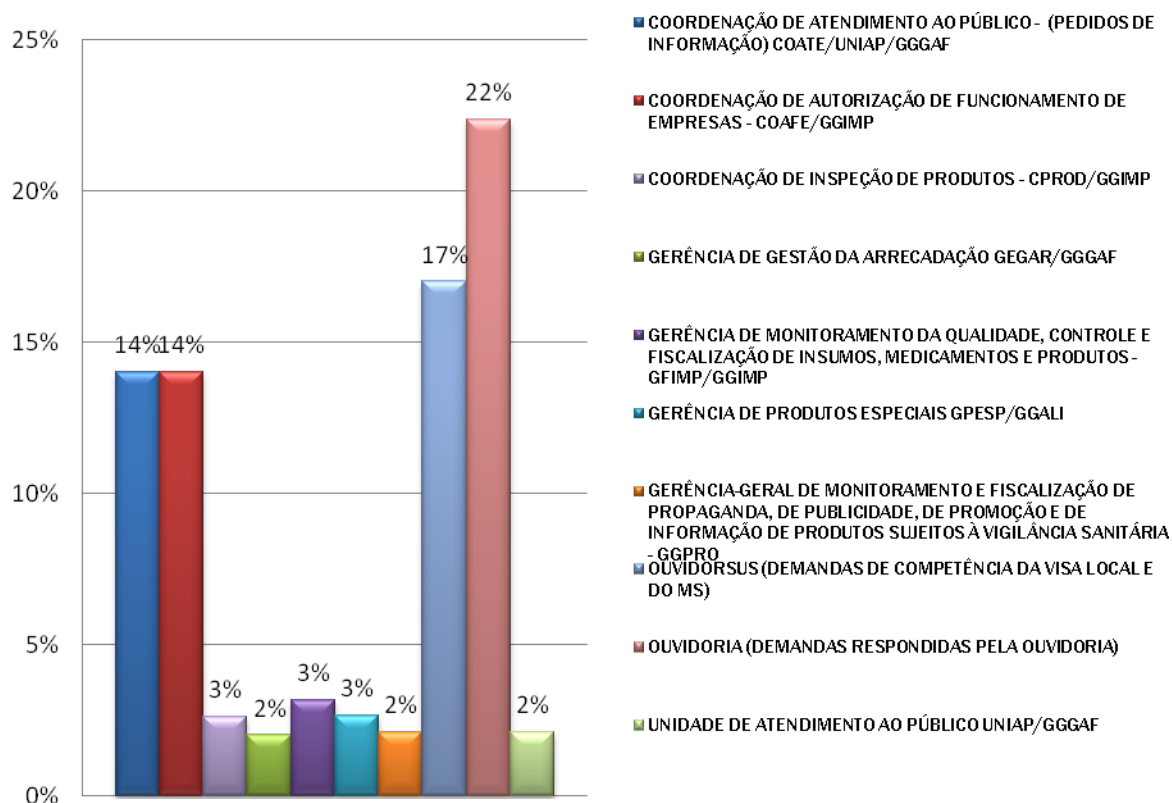
² Quantitativos inferiores foram agrupados na categoria Outros.

³ Quantitativos inferiores foram omitidos.

Morosidade - Gerências



Neste mês podemos verificar que cerca 80% das demandas foram concentradas em 10 áreas, conforme gráfico abaixo:



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

1. Morosidade na análise de processos (Anvisa)

“Usuária deseja reclamar quanto a morosidade da análise do seu pedido renovação de AFE de drogaria, que já expirou 90 dias.”

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes (SNVS)

“Sou do clube xxxx onde faço ginástica, e lá se encontra um bebedouro para os alunos, mas esta enferrujado e as pessoas URINAM nele. Queremos providencia, a escola esta sob o comando de XXX. Grata!”

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos (SNVS)

“Fiz compras recentemente em um hipermercado e ontem quando fui usar o produto (açúcar) encontrei partículas escuras, achei estranho e peguei um imã para verificar e as partículas foram atraídas.”

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos (SNVS)

“Olá, boa tarde a fabrica de cigarro xxx esta fechada, mais tem um distribuidor ,a yyy distribuidora de cigarros em Goiânia-GO que esta comercializando as marcas da xxx ,”