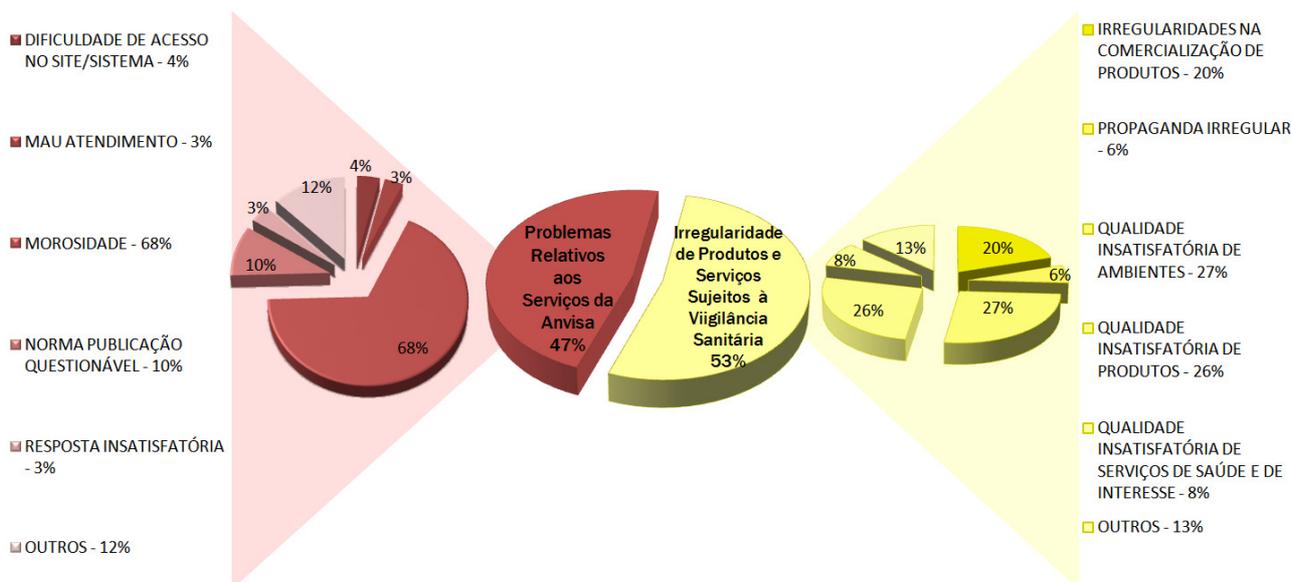


Estatísticas Mensais

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 outubro de 2011, foram registradas **2.403** demandas e 81% dessas já foram finalizadas em tempo hábil (quinze dias úteis). Cerca de **47%¹** das demandas recebidas pela Ouvidoria são denúncias ou reclamações sobre problemas relativos aos serviços da Anvisa e **53%** 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.

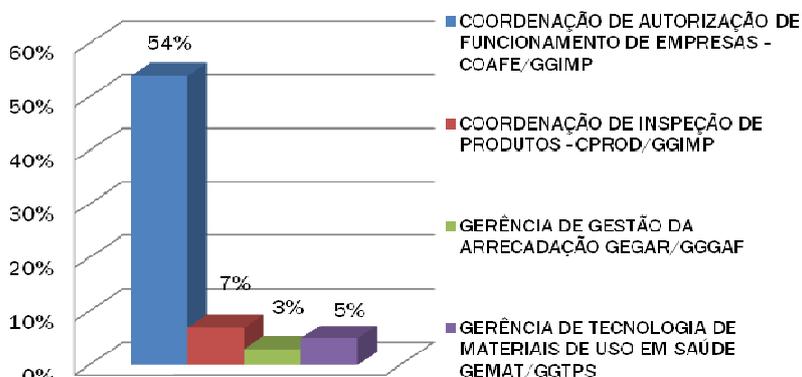


Principal Problema³: Morosidade.

A morosidade está diretamente relacionada:

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

Morosidade - Gerências

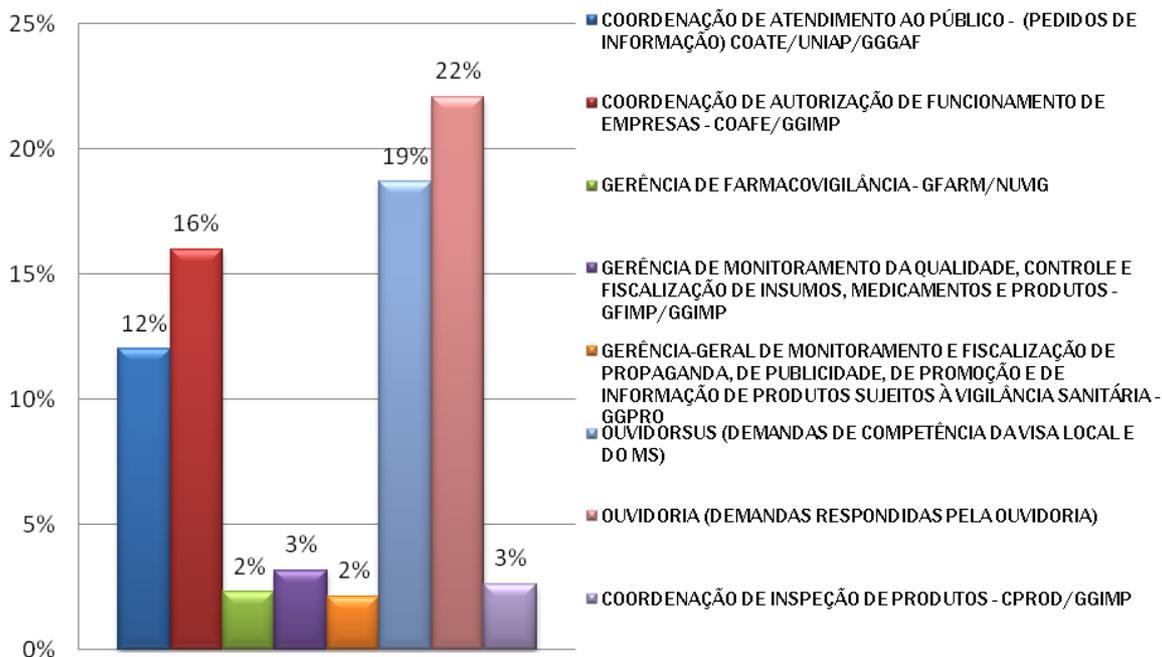


¹ Cerca de 5% das demandas são encaminhadas à Anvisa por engano - e não foram contabilizadas neste cálculo.

² Quantitativos inferiores foram agrupados na categoria Outros.

³ Quantitativos inferiores foram omitidos.

Neste mês podemos verificar que cerca de 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)

“Registro de produto -reclamação: muita demora para sair o registro.”

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes (SNVS)

“Eu gostaria de denunciar um super mercado XX ele vende carne e as carnes são expostas ao chão e os pães ficam ao lado das carnes!”

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos (SNVS)

“Alimentos descongelados – aves e outros tipos de alimentos que tem que ser vendidos congelados estão descongelados apresentando diferenças até na cor.”

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos (SNVS)

“Denuncia - a drogaria vende todo tipo de medicamento oriundo do Paraguai, principalmente anabolizantes”