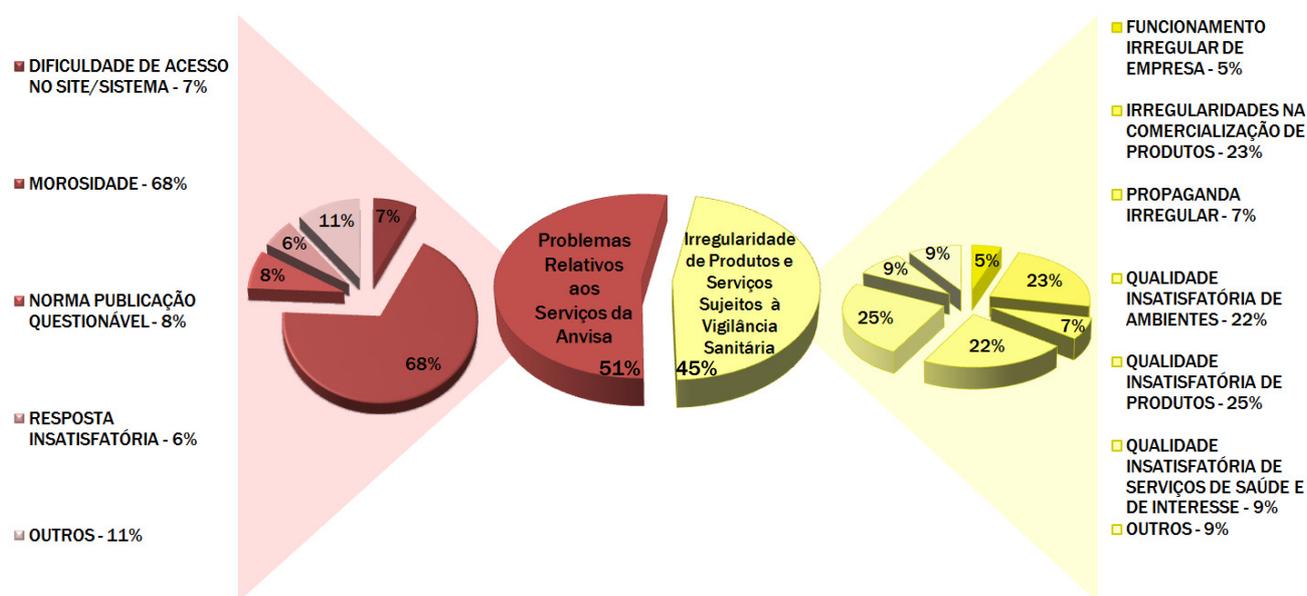


## Estadísticas Mensais

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 setembro de 2011, foram registradas **2.423** demandas e 87% dessas já foram finalizadas em tempo hábil (quinze dias úteis). Cerca de **51%<sup>1</sup>** das demandas recebidas pela Ouvidoria são denúncias ou reclamações sobre problemas relativos aos serviços da Anvisa e **45%** sobre irregularidades de produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária - em sua maioria resolvidos pelas Vigilâncias Sanitárias Municipais. O gráfico<sup>2</sup> abaixo, demonstra os principais problemas demandados.

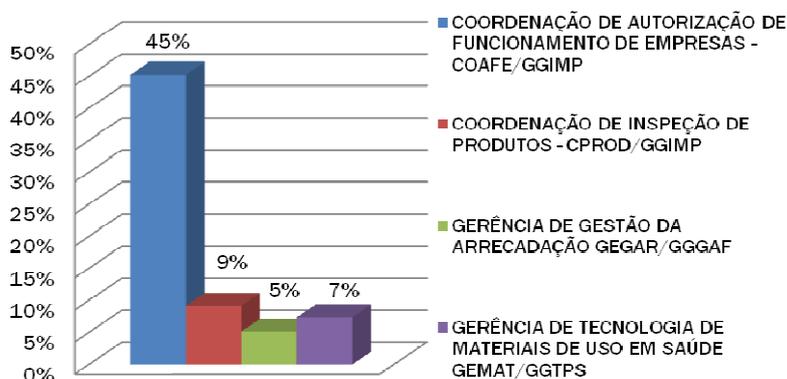


Principal Problema<sup>3</sup>: Morosidade.

A morosidade está diretamente relacionada:

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

## Morosidade - Gerências

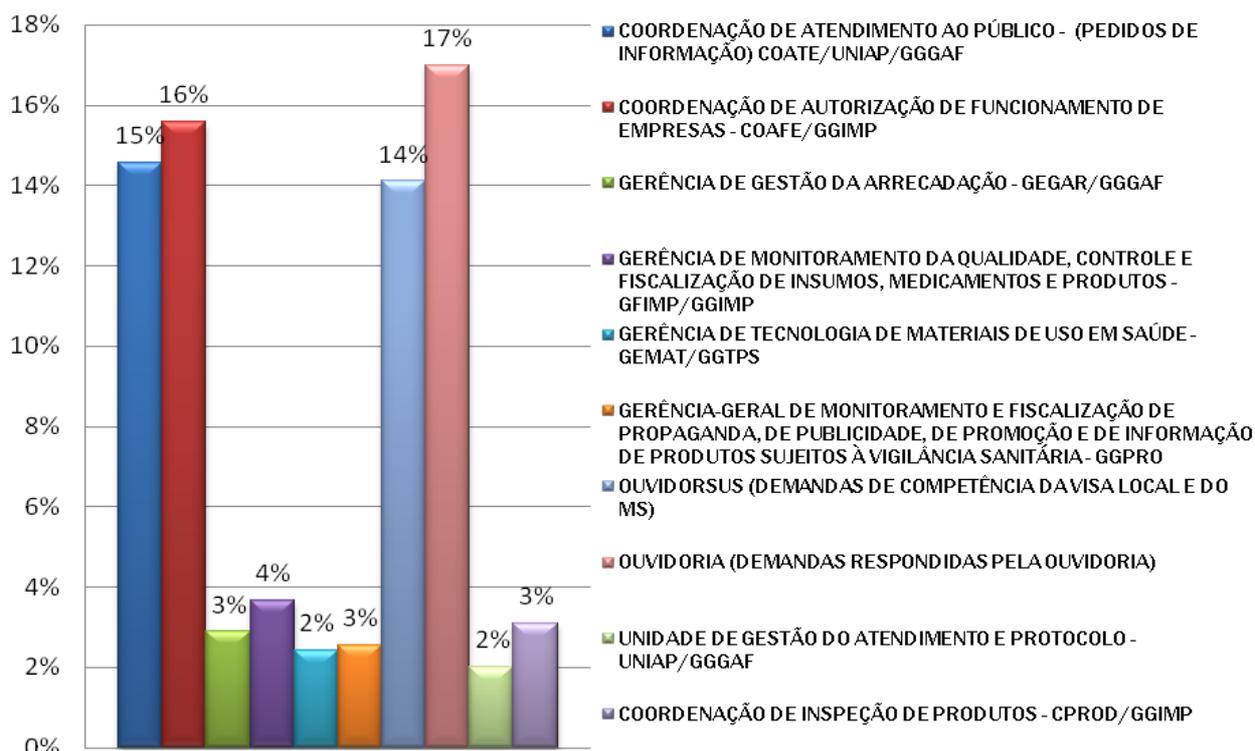


<sup>1</sup> Cerca de 4% das demandas são encaminhadas à Anvisa por engano - por isso o percentual de demandas não totaliza 100%.

<sup>2</sup> Quantitativos inferiores à 5% do total foram agrupados na categoria Outros.

<sup>3</sup> Quantitativos inferiores à 5% do total 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)

*“Fiz a Renovação da AFE o ano passado e ainda não foi deferido, a empresa mudou de Razão Social e Responsável legal , eu sou a nova RT do estabelecimento, xxx, gostaria de saber o qual a pendência, para que o problema seja resolvido.”*

2. Qualidade Insatisfatória de Ambientes (SNVS)

*“Peixaria sem condições higiênicas. Esta peixaria esta situada na rua da xx, ao lado de escola infantil e muitos comércios ninguém esta suportando o mau cheiro,precisamos de uma fiscalização urgente.”*

3. Qualidade Insatisfatória de Produtos (SNVS)

*“Gostaria de fazer uma denúncia contra o restaurante xx. Fui comer nesse restaurante umas 3 vezes, e as 3 vezes que comi a comida estava com gosto de estragada. Maionese, quiabo, jiló, beterraba, tudo com gosto esquisito. E notei também que o restaurante tem mal cheiro”*

4. Irregularidade na Comercialização de Produtos (SNVS)

*“XX a anos usa laranjas nas suas farmácias e vende controlados sem receita, xx e controlados, fica dentro de sua casa, nos fundos da farmácia e em cima, escondidos os medicamentos, por favor, esse elemento já fez mal a muita gente, e tem costas quentes amigo policial local.”.*