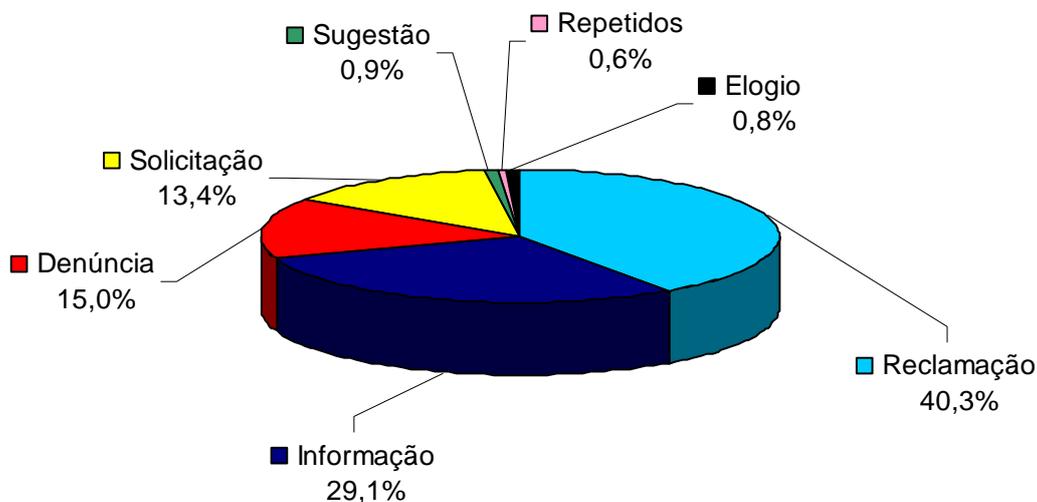


## Estatísticas Mensais

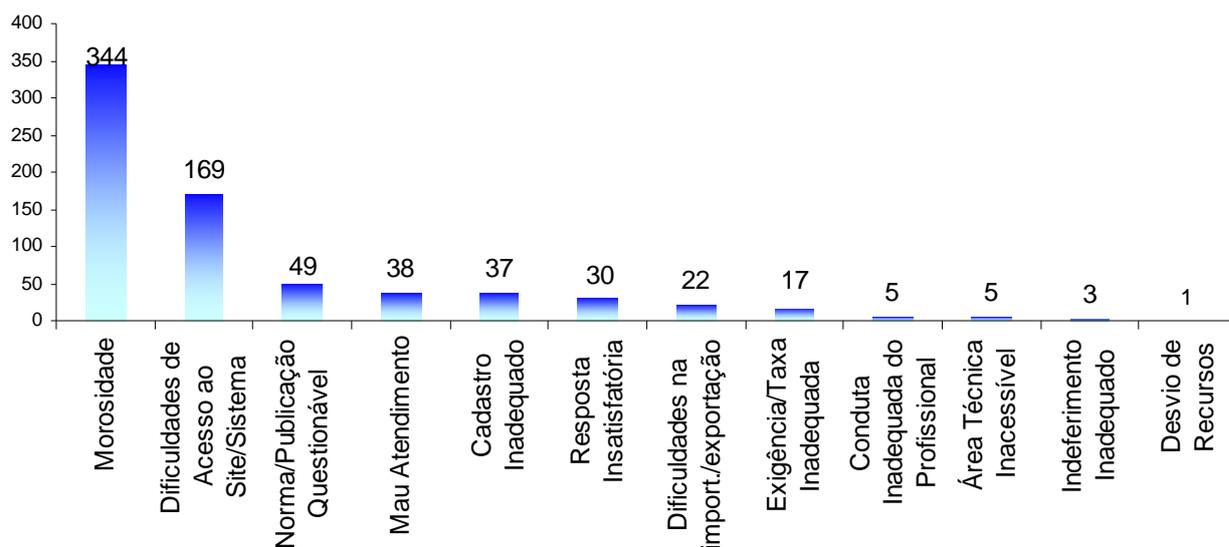
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em agosto de 2010, foram registradas 2.632 demandas, sendo 1.060 reclamações (40,3%), 767 pedidos de informação (29,1%), 395 denúncias (15,0%), 352 solicitações (13,4%), 23 sugestões (0,9%), 20 elogios (0,8%) e 15 demandas repetidas (0,6%). Os pedidos de informação pertinentes à Anvisa foram encaminhados para a Central de Atendimento ao Público, área responsável por atender estas manifestações desde setembro de 2009. Do total recebido na Ouvidoria, 99,6% (2.624) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 2 de dezembro). Destas respostas, 624 (24,9%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 33,6% ruim; 23,5% razoável; 20,8% excelente e 22,0% boa.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 55,4% do total recebido, ou 1.458 demandas, pode-se levantar o indicador Problema. As denúncias e reclamações registradas pela Central de Atendimento são encaminhadas diretamente à Ouvidoria. Neste mês foram recebidas 196 denúncias e reclamações via 0800 6429782. Os gráficos a seguir representam problemas de duas categorias. O primeiro refere-se aos problemas de *Gestão da Anvisa* e o segundo indica as denúncias e reclamações sobre os *produtos e serviços sujeitos à atuação da Vigilância Sanitária*.

Em agosto, o problema “Morosidade” foi o mais freqüente e “Dificuldades de Acesso ao Site/Sistema” foi o segundo mais reclamado pelo setor regulado, assim como nos meses anteriores, atingindo 344 e 169 manifestações respectivamente. Estas reclamações sobre sistemas indicam a insatisfação do público com alguns problemas no portal da Anvisa, impossibilidade de consulta ao Visalegis, erros no peticionamento eletrônico e SNGPC.



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA a “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, foi o problema mais denunciado/reclamado com 167 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 163. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 152 registros.

