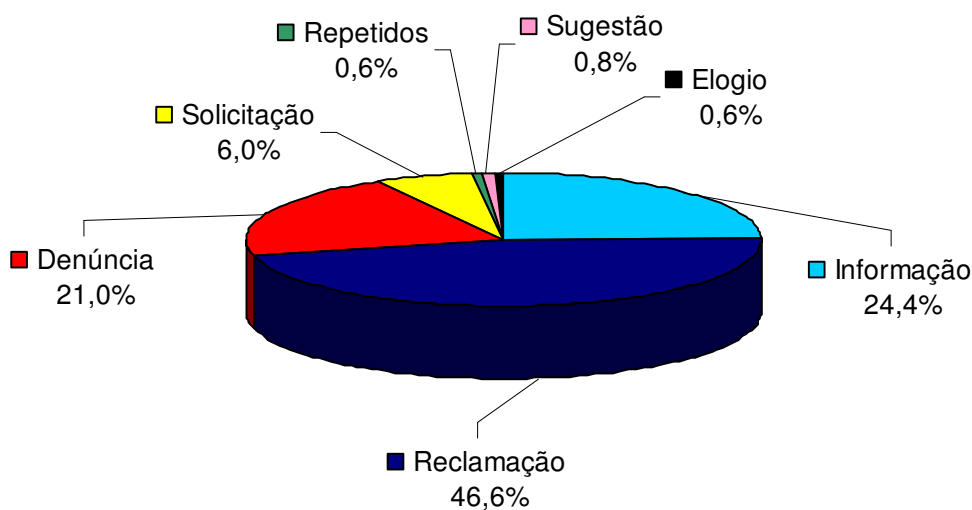


## Estatísticas Mensais

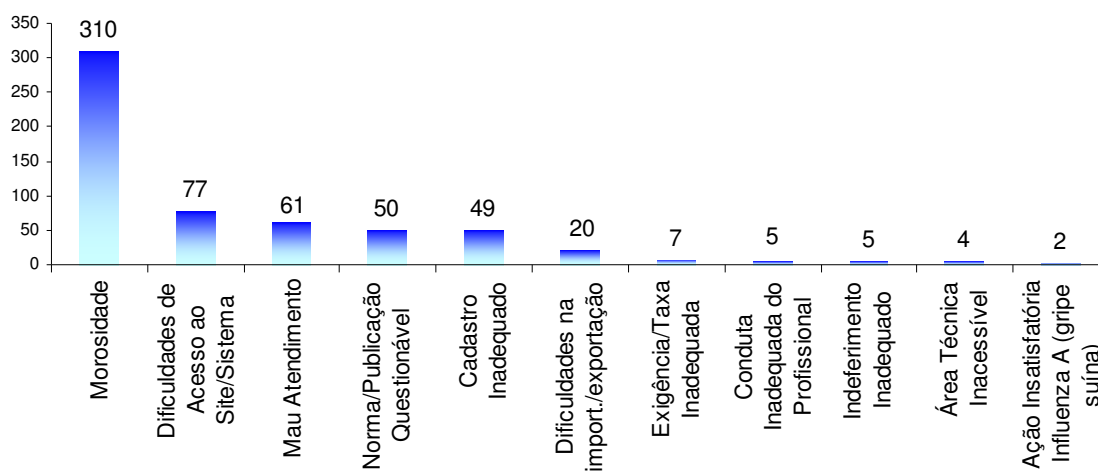
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em janeiro de 2010, a Ouvidoria recebeu 2.276 demandas, sendo 1.061 reclamações (46,6%), 556 pedidos de informação (24,4%), 447 denúncias (20,9%), 136 solicitações (5,9%), 19 sugestões (0,8), 14 elogios (0,6) e 13 demandas repetidas (0,5). Os pedidos de informação foram encaminhados para a Central de Atendimento da Anvisa, área responsável por atender estas manifestações desde setembro de 2009. Do total recebido, 88,7% (2.019) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 03 de fevereiro). Destas respostas, 531 (26,3%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 28,4% ruim, 26,1% boa, 23,1% excelente e 22,2% razoável.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 67,8% do total recebido, ou 1.544 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 318 denúncias e reclamações via 0800 6429782. Os gráficos abaixo 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*.

Neste mês, o problema “Morosidade” foi o mais reclamado pelo setor regulado, atingindo 310 manifestações ou 20% do total de demandas registradas, seguindo a tendência do ano passado.



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA, a “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, foi o problema mais denunciado/reclamado, com 270 (17,5%), seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 267 (17,3%) demandas.

