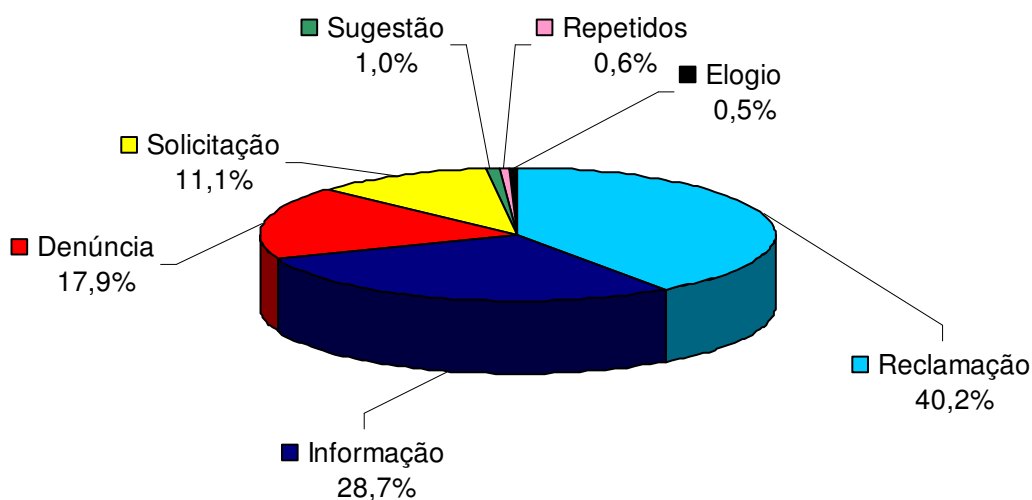


## Estatísticas Mensais

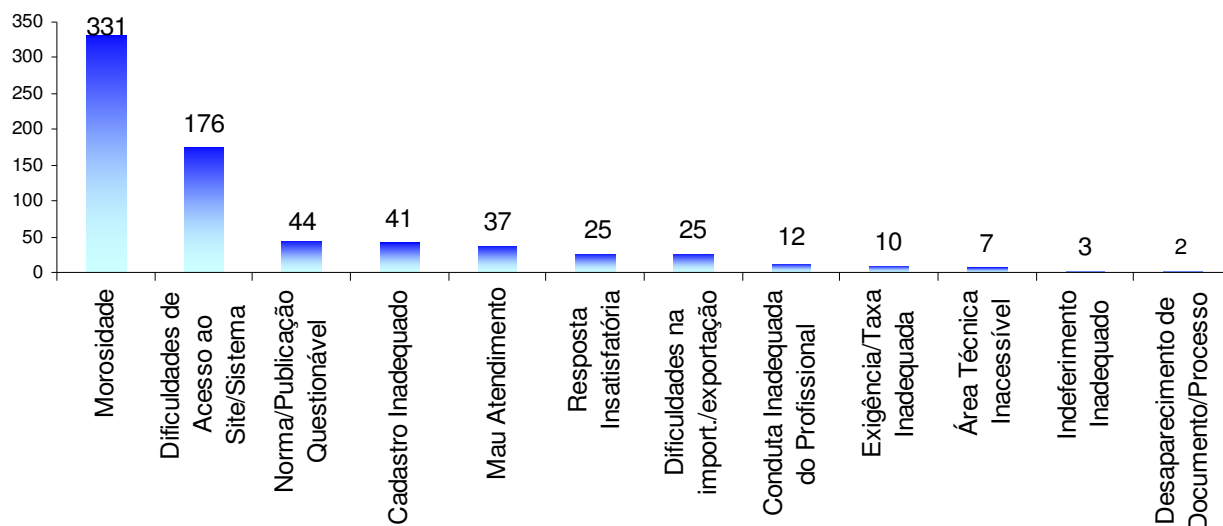
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em julho de 2010, foram registradas 2.556 demandas, sendo 1.028 reclamações (40,2%), 734 pedidos de informação (28,7%), 457 denúncias (17,9%), 284 solicitações (11,1%), 25 sugestões (1%), 13 elogios (0,5%) 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, 88,5% (2.261) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 3 de agosto). Destas respostas, 588 (26%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 29% ruim; 26,5% boa, 22,4% razoável; e 21,9% excelente.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 58,3% do total recebido, ou 1.491 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 209 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 julho, 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 331 e 176 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 184 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 181. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 145 registros.

