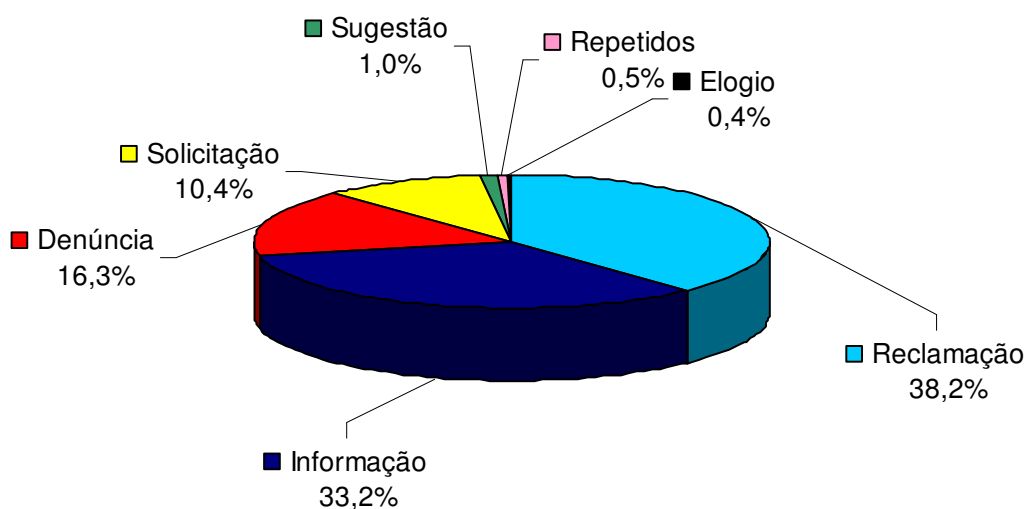


## Estatísticas Mensais

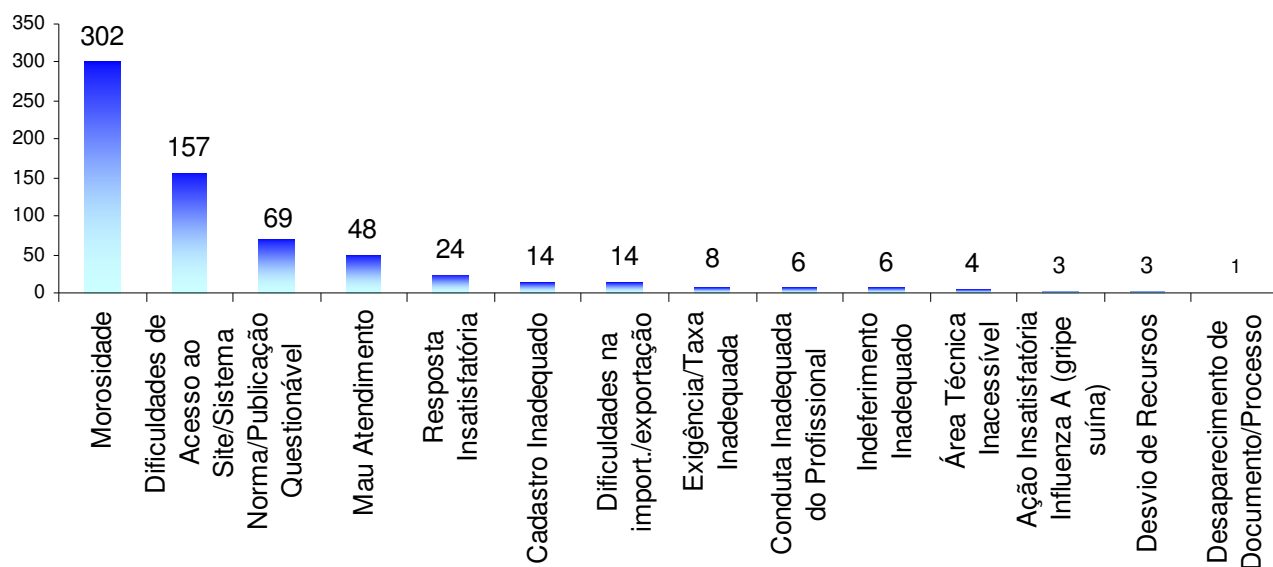
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em junho de 2010, foram registradas 2.513 demandas, sendo 959 reclamações (38,2%), 834 pedidos de informação (33,2%), 410 denúncias (16,3%), 262 solicitações (10,4%), 25 sugestões (1%), 10 elogios (0,4%) e 13 demandas repetidas (0,5%). 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, 91% (2.289) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 6 de julho). Destas respostas, 517 (23%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 33,4% ruim; 22,8% excelente; 22% razoável e 21,6% boa.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 54,6% do total recebido, ou 1.372 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 208 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 junho, 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 302 e 157 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 Produtos”, foi o problema mais denunciado/reclamado com 163 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Ambientes” com 154. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 153 registros.

