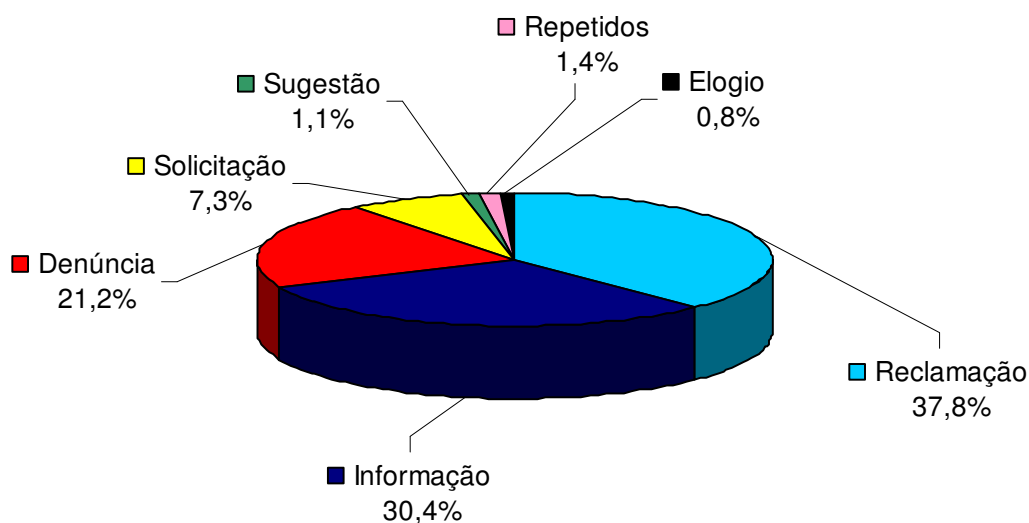


Estatísticas Mensais

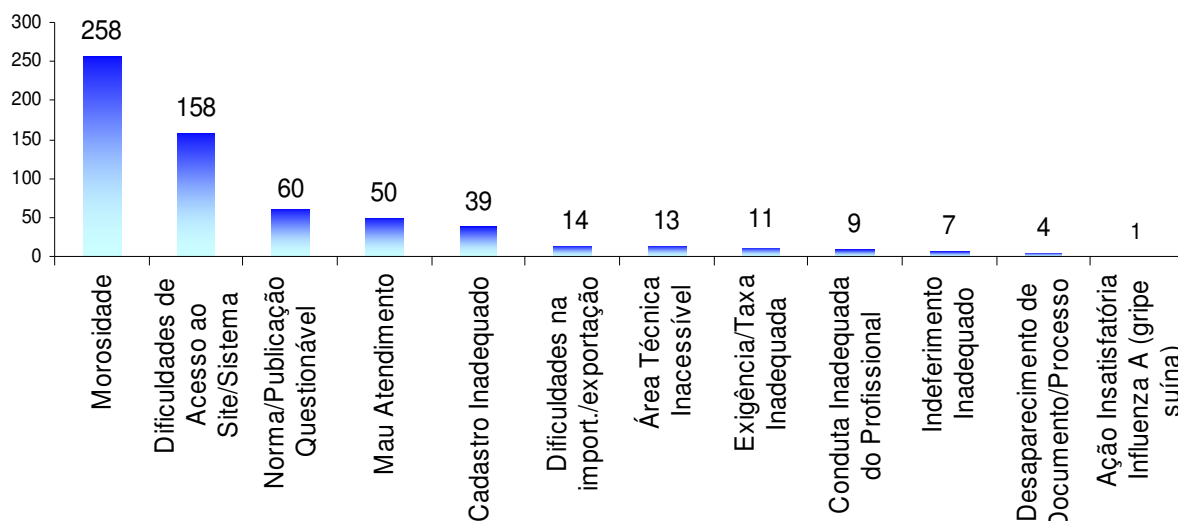
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em maio de 2010, foram registradas 2.738 demandas, sendo 1.036 reclamações (37,8%), 833 pedidos de informação (30,4%), 580 denúncias (21,2%), 200 solicitações (7,3%), 29 sugestões (1,1%), 21 elogios (0,8%) e 39 demandas repetidas (1,4%). 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, 90% (2.461) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 1º de junho). Destas respostas, 638 (26%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 31,3% ruim; 27,1% boa; 22,3% excelente e 19,3% razoável.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 59,2% do total recebido, ou 1.620 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 257 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*.

Em maio, 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 258 e 158 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 213 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Ambientes” com 212. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 193 registros.

