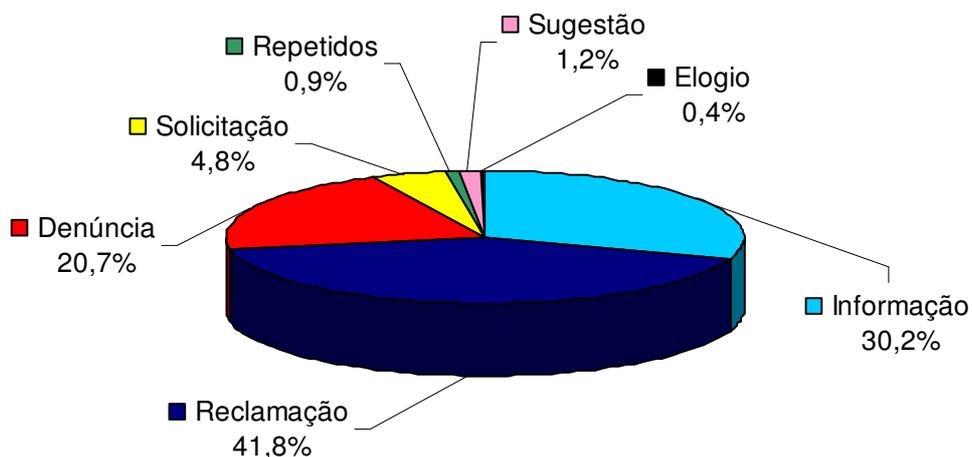


## Estadísticas Mensais

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.

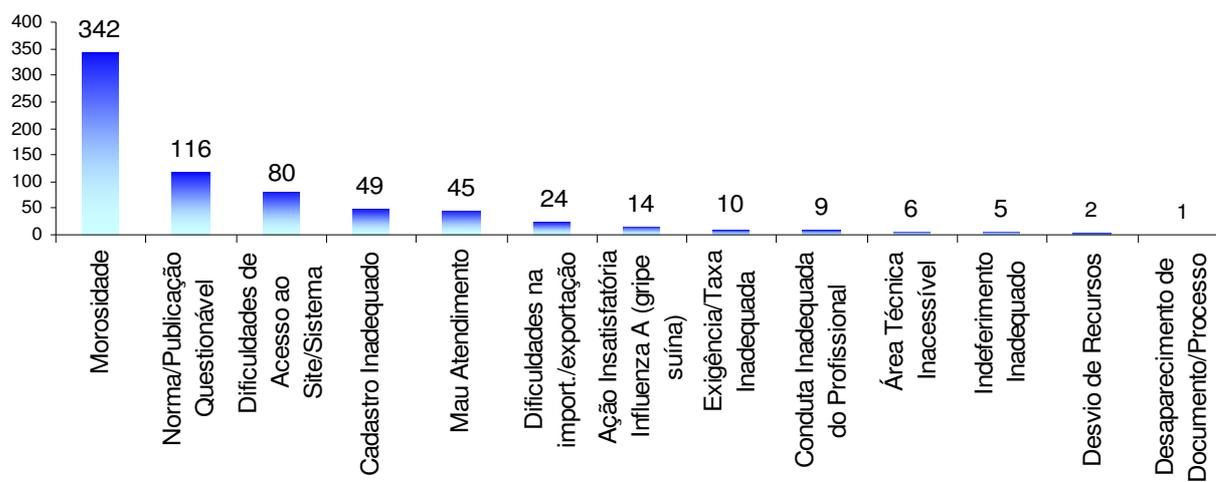
Em março de 2010, a Ouvidoria recebeu uma grande quantidade de demandas (27,5% a mais que no mês anterior). Foram registradas 3.094 demandas, sendo 1.293 reclamações (41,8%), 934 pedidos de informação (30,2%), 642 denúncias (20,7%), 150 solicitações (4,9%), 36 sugestões (1,2%), 12 elogios (0,4%) e 27 demandas repetidas (0,9%). 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, 93,1% (2.882) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 14 de abril), o que indica grande empenho das áreas técnicas, as quais apesar de terem recebido mais demandas neste mês, conseguiram responder uma quantidade 12% superior a do mês de fevereiro. Destas respostas, 765 (24,7%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 36,5% ruim; 23,4% razoável, 20,1% boa e 20% excelente.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 62,7% do total recebido, ou 1.940 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 261 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 “Norma/Publicação questionável” foi o segundo mais reclamado pelo setor regulado, atingindo 116 manifestações ou 6% do total de demandas registradas. Estas reclamações indicam a insatisfação do público com normas da Anvisa ou com o resultado da análise de processos do setor regulado. A morosidade no trâmite dos processos continua sendo o problema mais freqüente.



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA, a “Qualidade Insatisfatória de Produtos”, foi o problema mais denunciado/reclamado, com 318 (16,4%), seguido por “Qualidade Insatisfatória de Ambientes” com 265 (13,7%) demandas.

