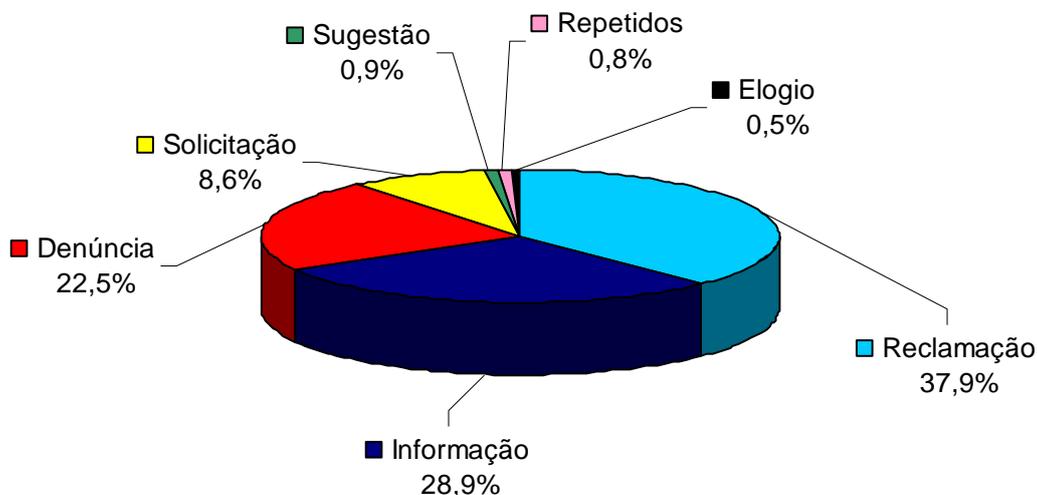


## Estatísticas Mensais

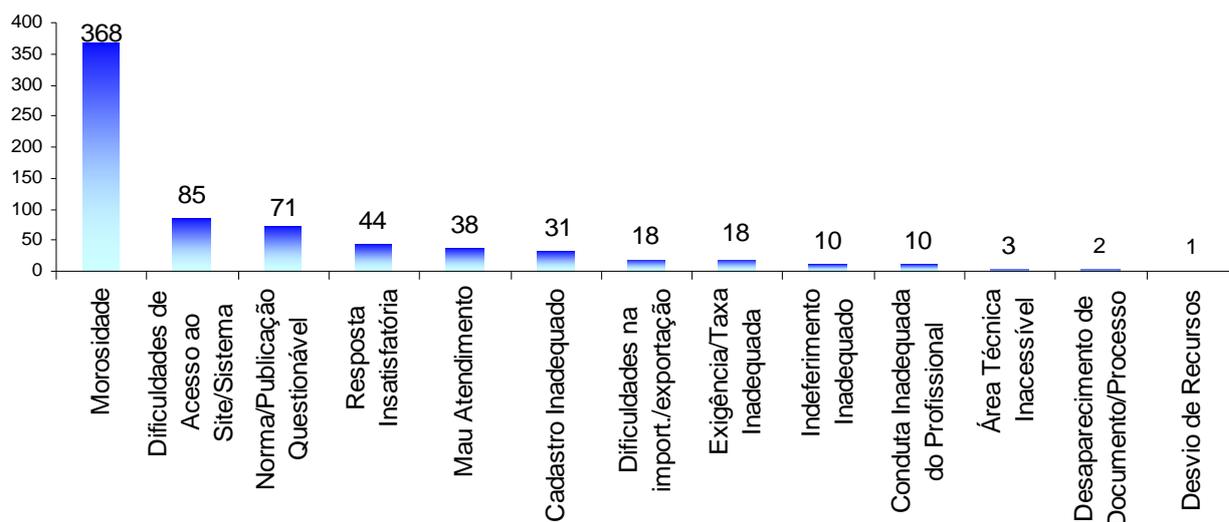
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em novembro de 2010, foram registradas 2.599 demandas, sendo 984 reclamações (37,9%), 750 pedidos de informação (28,9%), 584 denúncias (22,5%), 223 solicitações (8,3%), 23 sugestões (0,9%), 13 elogios (0,5%) e 22 demandas repetidas (0,8%). 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, 90,45% (2.351) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 3 de dezembro). Destas respostas, 638 (27,13%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 31,8% ruim; 24,4% boa; 24,3% excelente e 19,4% razoável.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 60,37% do total recebido, ou 1.569 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 190 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 novembro, 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 368 e 85 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 213 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 185. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 163 registros.

