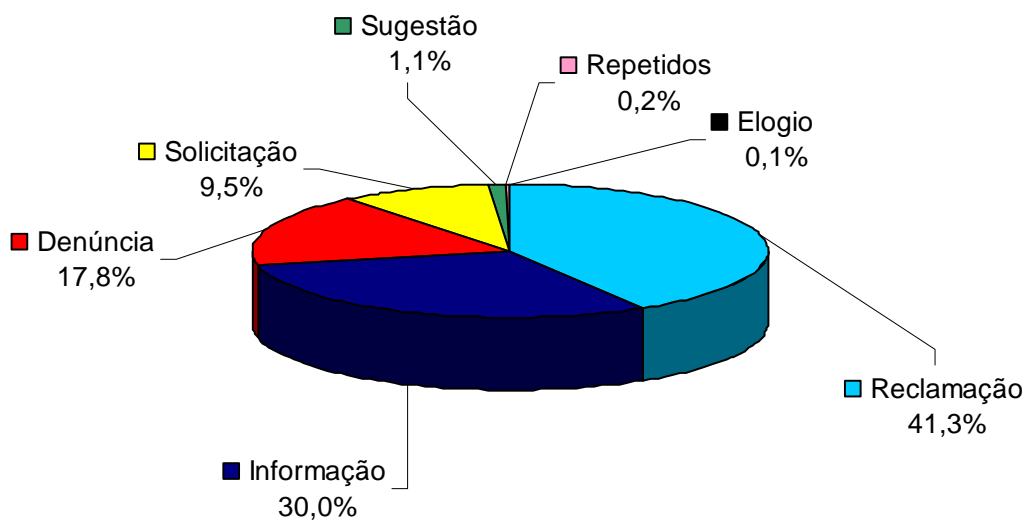


## Estatísticas Mensais

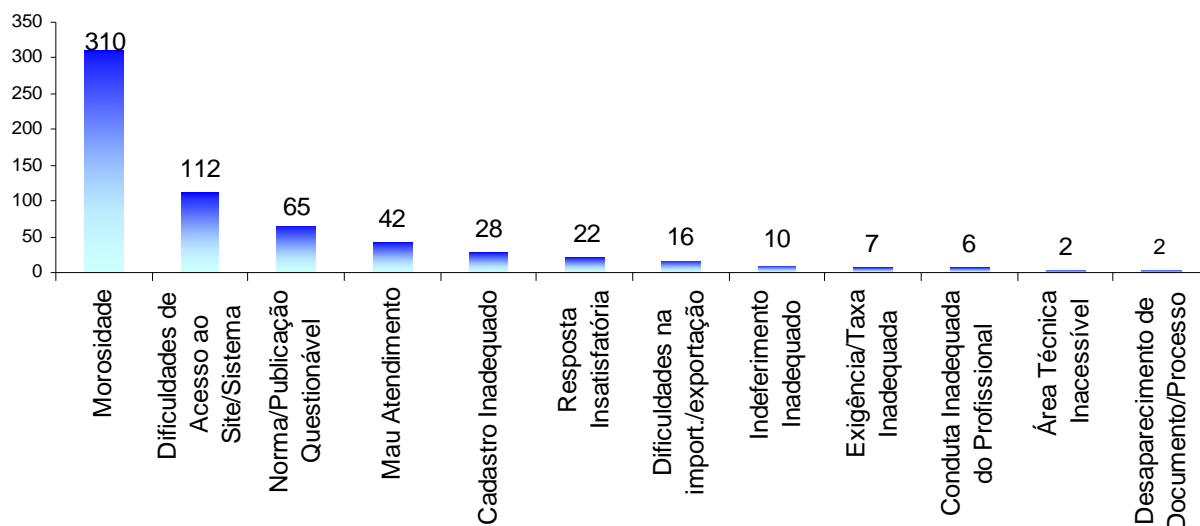
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em outubro de 2010, foram registradas 2.421 demandas, sendo 999 reclamações (41,3%), 726 pedidos de informação (30%), 432 denúncias (17,8%), 230 solicitações (9,5%), 27 sugestões (1,1%), 3 elogios (0,1%) e 4 demandas repetidas (0,2%). 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, 93,84% (2.272) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 19 de setembro). Destas respostas, 621 (27,33%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 31,88% ruim; 26,4% boa; 21,25% excelente; e 20,45% razoável.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 59,27% do total recebido, ou 1.435 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 206 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 outubro, 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 310 e 112 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 no SNGPC.



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA a “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, foi o problema mais denunciado/reclamado com 170 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 164. Destaca-se neste mês o problema “Desabastecimento de Mercado”, com 93 reclamações, principalmente sobre a falta dos medicamentos Nuvaring e Ormigrein.

