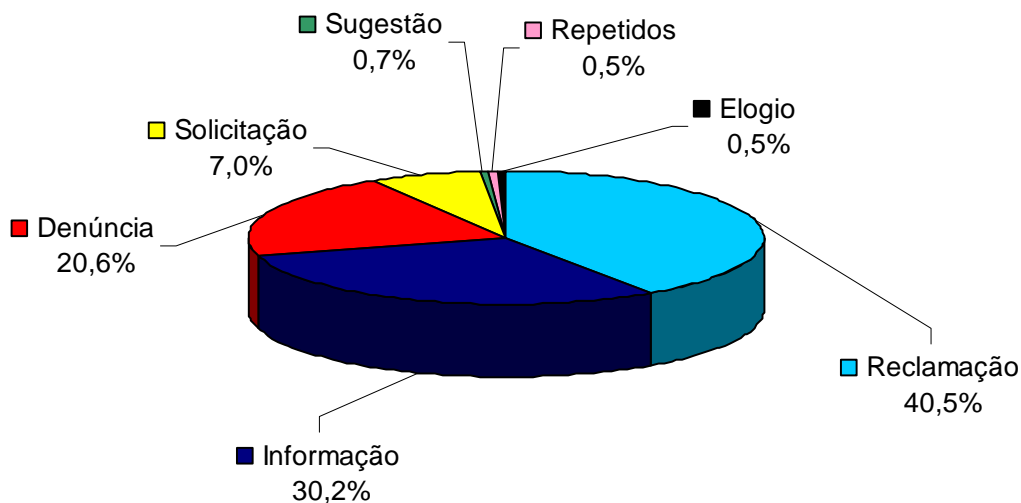


Estatísticas Mensais

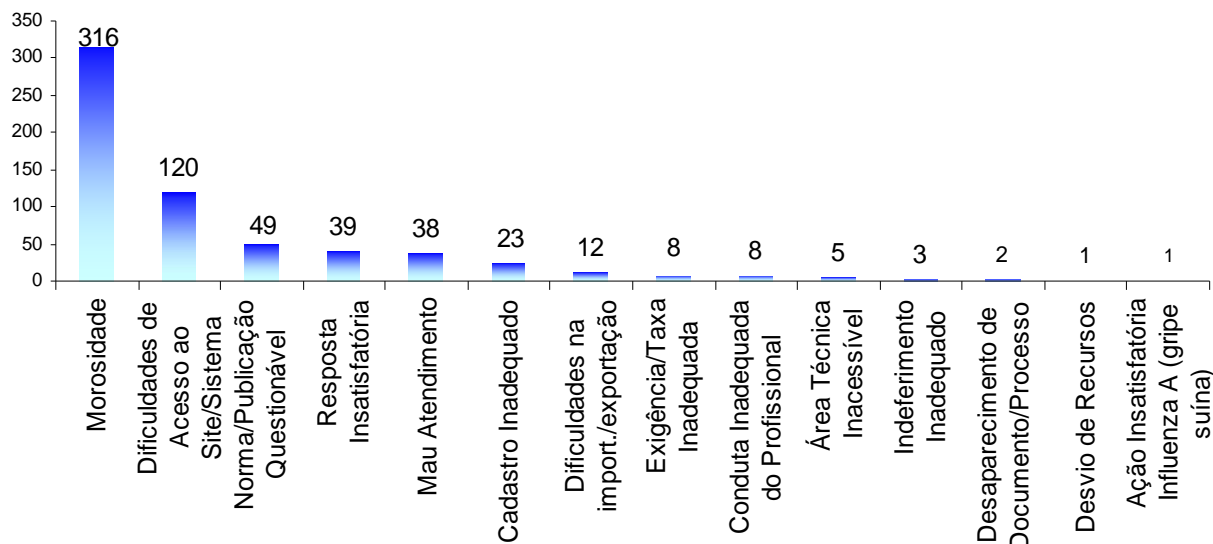
Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiam as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresentará mensalmente neste Boletim os dados quantitativos das demandas recebidas. Relatórios completos e qualitativos serão publicados trimestralmente, semestralmente e anualmente.

Em setembro de 2010, foram registradas 2.381 demandas, sendo 964 reclamações (40,5%), 719 pedidos de informação (30,2%), 490 denúncias (20,6%), 167 solicitações (7,0%), 16 sugestões (0,7%), 13 elogios (0,5%) e 12 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, 99,3% (2.365) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 2 de dezembro). Destas respostas, 684 (28,9%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 36,1% ruim; 23,6% boa; 22,8% razoável e 19,7% excelente.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 61,19% do total recebido, ou 1.457 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 158 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 setembro, 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 316 e 120 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 180 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, com 171. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 169 registros.

