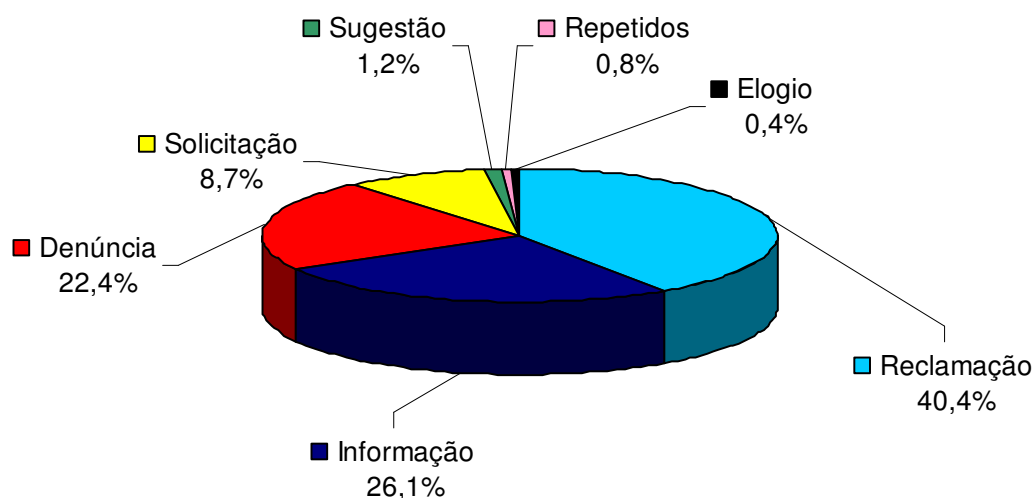


Estatísticas Mensais

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 semestralmente e anualmente.

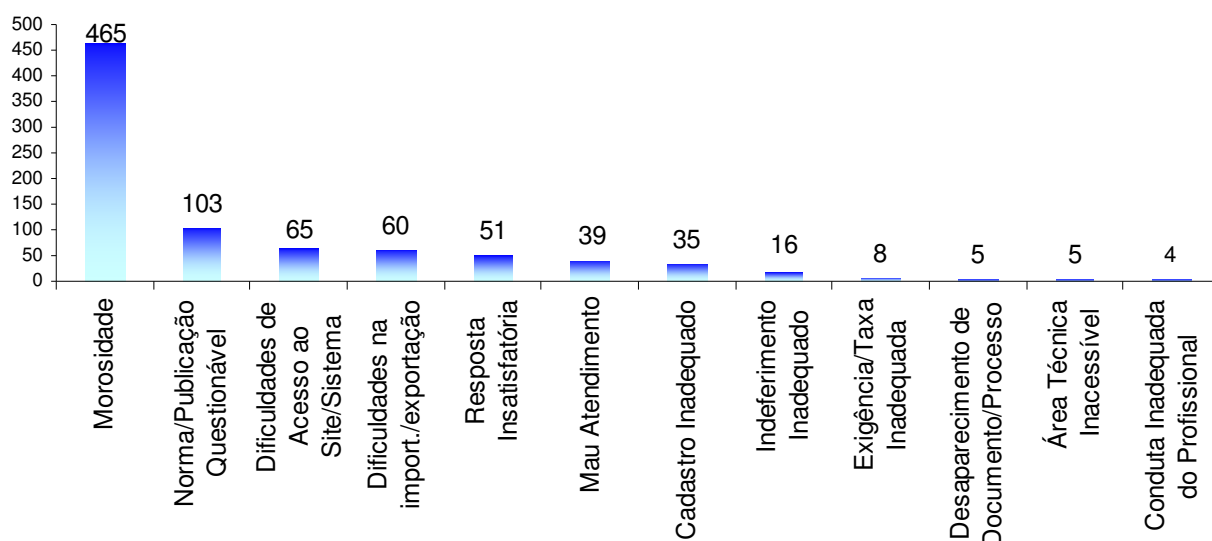
Em fevereiro de 2011, foram registradas 2.853 demandas, sendo 1.154 reclamações (40,4%), 745 pedidos de informação (26,1%), 638 denúncias (22,4%), 249 solicitações (8,7%), 33 sugestões (1,2%), 12 elogios (0,4%) e 22 demandas repetidas (0,8%). Os pedidos de informação pertinentes à Anvisa foram encaminhados para a Central de Atendimento ao Público, área responsável por atender estas manifestações desde setembro de 2009. Do total recebido na Ouvidoria, 84,5% (2.410) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 02/03/11). Destas respostas, 682 (27,25%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 33,7% ruim; 22,6% razoável; 20,8% excelente e 24,2% boa.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 63% do total recebido, ou 1.794 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 239 demandas 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 fevereiro, o problema “Morosidade” foi o mais freqüente (25,9%) “Norma/Publicação Questionável” foi o segundo mais reclamado pelo setor regulado (5,7%), assim como no mês anterior. Destacou-se neste mês o alto número de manifestações sobre a audiência pública realizada em 23/02/11 que discutiu a proposta de retirar do mercado brasileiro os inibidores de apetite, a exemplo da decisão tomada pela União Européia e Estados Unidos. Estas demandas foram respondidas pela Gerência de Farmacovigilância e mais informações sobre o tema podem ser conferidas no portal da Anvisa.



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA a “Qualidade Insatisfatória de Ambientes” foi o problema mais denunciado/reclamado com 281 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 213. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 144 registros.

