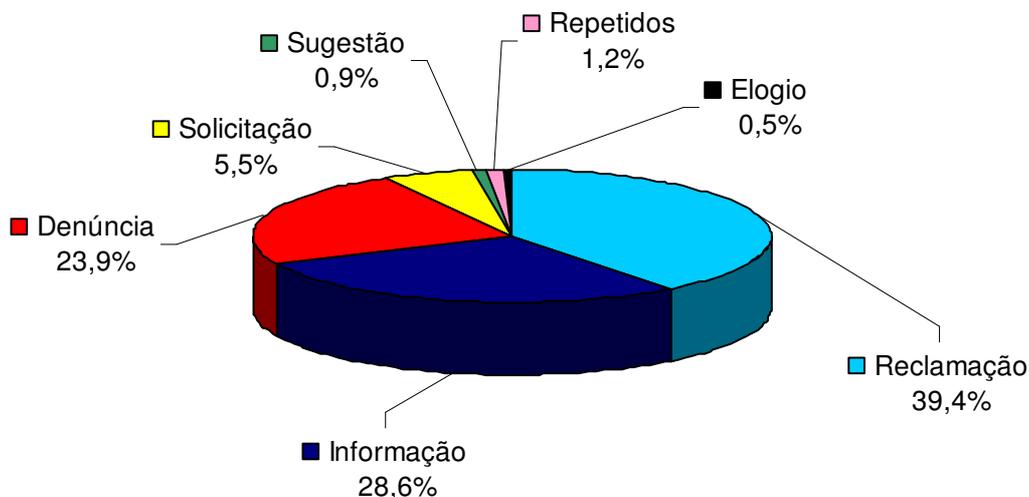


Estatísticas Mensais

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.

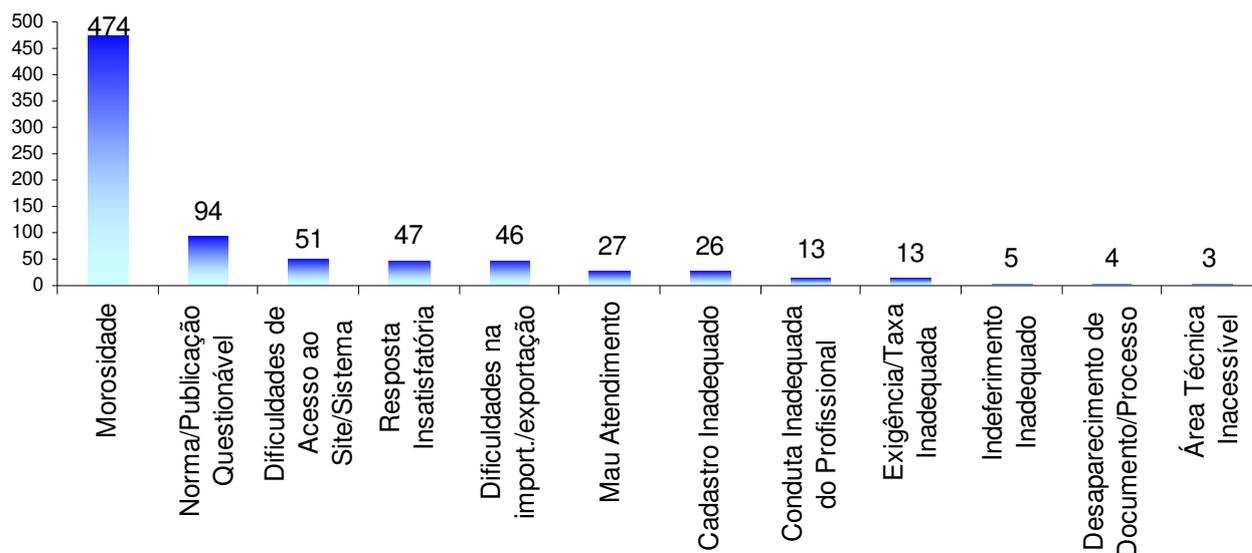
Em janeiro de 2011, foram registradas 2.867 demandas, sendo 1.131 reclamações (39,4%), 819 pedidos de informação (28,6%), 686 denúncias (23,9%), 158 solicitações (5,5%), 27 sugestões (0,94%), 13 elogios (0,45%) e 33 demandas repetidas (1,15%). Os pedidos de informação pertinentes à Anvisa foram encaminhados para a Central de Atendimento ao Público, área responsável por atender estas manifestações desde setembro de 2009. Do total recebido na Ouvidoria, 90% (2.583) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 07/02/11). Destas respostas, 704 (27,25%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 30,9% ruim; 24,1% razoável; 23,1% excelente e 21,7% boa.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 63,5% do total recebido, ou 1.820 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 237 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 janeiro, o problema “Morosidade” foi o mais freqüente (26%) e “Norma/Publicação Questionável” foi o segundo mais reclamado pelo setor regulado (5,2%), assim como no mês de dezembro de 2010. Tal fato deve-se ao alto número de reclamações sobre a RDC 44 de 2010, que dispõe sobre a dispensação e retenção de receita para vendas de antibióticos em farmácias e drogarias. Estas demandas estão sendo respondidas pela Coordenação do Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados – CSGPC.



Quanto aos produtos e serviços sujeitos à atuação da VISA a “Qualidade Insatisfatória de Ambientes” foi o problema mais denunciado/reclamado com 292 demandas, seguido por “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 239. As denúncias sobre “Irregularidade na Comercialização de Produtos”, também foram muito freqüentes, com 172 registros.

