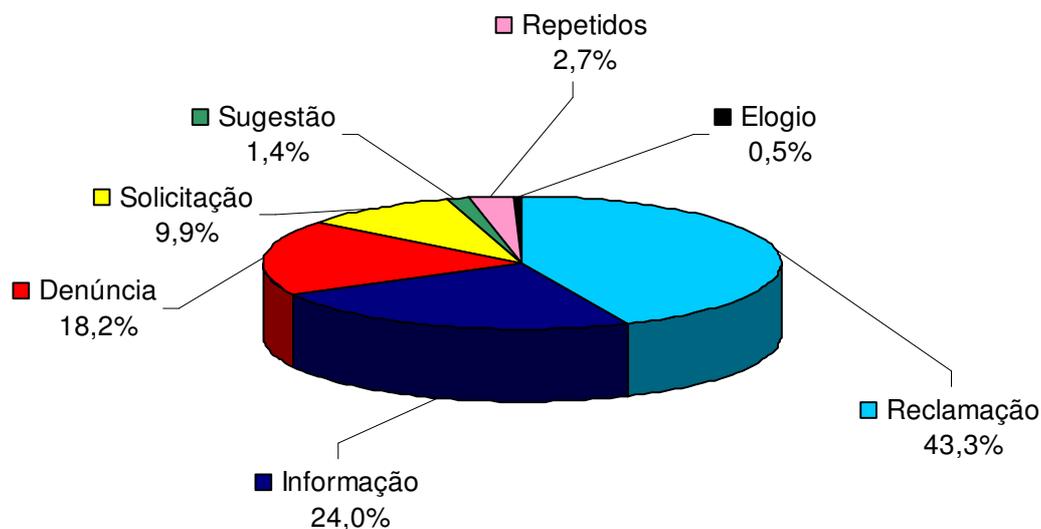


Estatísticas Mensais

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.

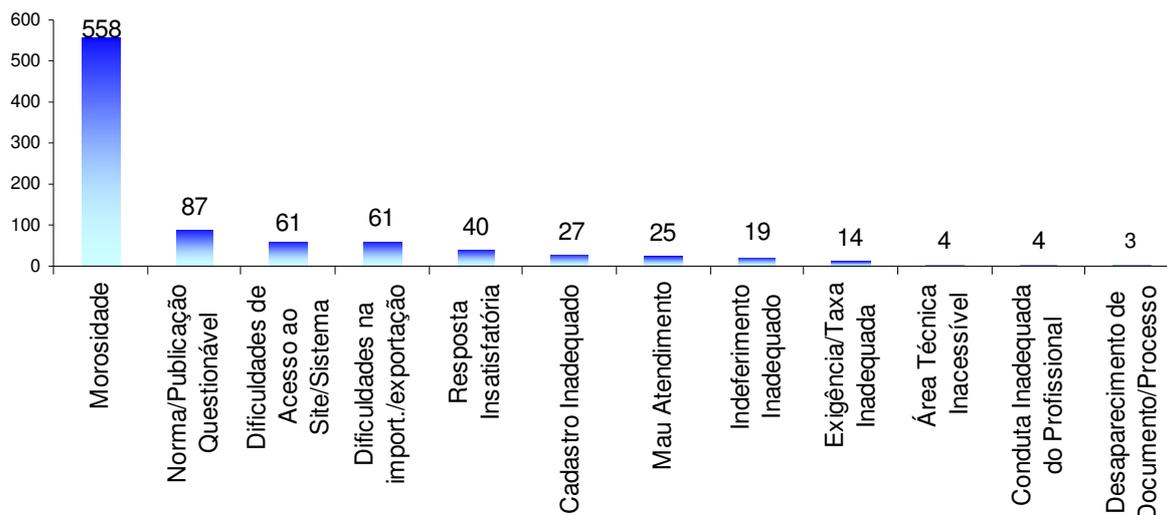
Em março de 2011, foram registradas 2.839 demandas, sendo 1.228 reclamações (43,3%), 681 pedidos de informação (24%), 518 denúncias (18,2%), 280 solicitações (9,9%), 41 sugestões (1,4%), 15 elogios (0,5%) e 76 demandas repetidas (2,7%). Os pedidos de informação pertinentes à Anvisa foram encaminhados para a Central de Atendimento ao Público, área responsável por atender estas manifestações desde setembro de 2009. Do total recebido na Ouvidoria, 88,65% (2.517) foi respondido aos demandantes (estatística do dia 14/04/11). Destas respostas, 685 (27,2%) foram avaliadas pelo usuário da seguinte forma: 35,7% ruim; 23,5% boa; 20,4% excelente e 20,3% razoável.



Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 62% do total recebido, ou 1.751 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 266 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 março, o problema “Morosidade” foi o mais freqüente (32%) “Norma/Publicação Questionável” foi o segundo mais reclamado pelo setor regulado (5%), assim como no mês anterior. Continua 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 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.

