

**Ouvidoria**  
**Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

**60° Relatório Mensal**  
**Abril de 2007**



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

**Diretor-Presidente**

Dirceu Raposo de Mello

**Diretores**

Maria Cecília Martins Brito

Cláudio Maierovitch P. Henriques

**Ouvidora**

Vera Maria Borralho Bacelar

**Assessora**

Mary Anne Fontenele Martins

**Assistente**

Mariana Drumond Marques

**Equipe Técnica**

Ana Paula Ferrari Lemos Barros

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Keyty Costa Cordeiro

Luiz Augusto da Cruz

Maria Alice Dias Leão

Patrícia Batista de Freitas

Vanderléa Aparecida Braga

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Total de Procedimentos por Natureza	15
GRÁFICO 2: Total de Procedimentos por Destino	15
GRÁFICO 3: Total de Procedimentos por Gerência	16
GRÁFICO 4: Procedimentos Classificados por Assunto	17
GRÁFICO 5: Procedimentos Classificados por Área de Atuação	18
GRÁFICO 6: Procedimentos Classificados por Problema	19
GRÁFICO 7: Situação dos Procedimentos	21
GRÁFICO 8: Avaliação das Respostas pelo Usuário	21

## SIGLÁRIO

ASEGI	Assessoria de Segurança Institucional
CGTEC	Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico
COPESQ	Comissão de Pesquisas em Vigilância Sanitária da Anvisa
GEGAR	Gerência de Gestão da Arrecadação
GELOG	Gerência de Logística
GFARM	Gerência de Farmacovigilância
GGALI	Gerência-Geral de Alimentos
GGGAF	Gestão Administrativa e Financeira
GGIMP	Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos
GGSAN	Gerência-Geral de Saneantes
GGSTO	Gerência-Geral de Sangue, Outros Tecidos, Células e Órgãos
GGTES	Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
GGTIN	Gerência-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação
GGTPS	Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para a Saúde
GQUIP	Gerência de Tecnologia em Equipamentos
NADAV	Núcleo de Assessoramento em Descentralização das Ações de Vigilância Sanitária
NUREM	Núcleo de Assessoramento Econômico em Regulação
OuvidorSUS	Ouvidoria do Sistema Único de Saúde
PDVISA	Plano Diretor de Vigilância Sanitária
Pop	Procedimento Operacional Padrão
Procon	Órgão de defesa do consumidor Estadual ou Municipal
RDC	Resolução da Diretoria Colegiada
UINSC	Unidade de Inspeção e Certificação de Saneantes e Cosméticos
VISA	Vigilância Sanitária Municipal ou Estadual

## SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS	
SIGLÁRIO	
MENSAGEM DA OUVIDORA .....	6
APRESENTAÇÃO.....	7
INTRODUÇÃO .....	8
CAPÍTULO 1 - OUVIDORIA EM AÇÃO .....	9
CAPÍTULO 2 - TEMAS DE DESTAQUE.....	11
CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS .....	13
3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS .....	13
3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS .....	14
3.3 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS.....	17
3.4 ÁREA DE ATUAÇÃO .....	18
3.5 OS PROBLEMAS .....	19
3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS .....	20
3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS.....	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
REFERÊNCIAS .....	23
ANEXO I .....	24

## MENSAGEM DA OUVIDORA

O relatório presente deve ser comemorado. No mês de abril, foram atingidos resultados positivos, como as respostas em tempo hábil dentro da meta estabelecida no Contrato de Gestão da Agência com o Ministério da Saúde.

A meta atingida foi uma consequência do trabalho contínuo junto as áreas técnicas da Anvisa, demonstrando a importância da Ouvidoria de incorporar também a missão de estabelecer elos de comunicação entre os mais diversos setores de uma instituição.

A Anvisa tem sido tratada de acordo com as características de suas partes. A consciência dessa diversidade interna contribuiu para o diálogo e soluções mais apropriadas. Além disso, a Ouvidoria propôs a reformulação do prazo de resposta, atendendo a complexidade dos assuntos da vigilância sanitária, o fluxo de trabalho e o calendário anual.

Outro importante fator foi a valorização do atendimento à sociedade pela Diretoria Colegiada da Instituição. A partir de março de 2007, esse fator se transformou em um critério para avaliação institucional. Os frutos foram colhidos logo em seguida, já em abril.

Por isso, a Ouvidoria da Anvisa comemora esse relatório ao mesmo tempo que permanece atenta às necessidades de reformulação do sistema de dados e registro de mensagens, o Anvis@tende.

Brasília, abril de 2007.

Vera Borralho Bacelar  
Ouvidora da Anvisa

## APRESENTAÇÃO

O relatório de abril de 2007 traz dados detalhados sobre o tratamento às mensagens recebidas pela Ouvidoria no mês. O quantitativo geral não apresenta grandes variações em relação a março de 2007. Entretanto, há resultados específicos que merecem atenção e reflexão.

Uma das novidades é o capítulo dedicado aos Temas de Destaque. Nesta seção, é possível conhecer um pouco da diversidade de temas que permeiam a atividade da vigilância sanitária e que envolvem a atuação da Ouvidoria da Anvisa. Neste sentido, o 60º Relatório Mensal está dividido em:

### Introdução

**Capítulo 1:** Ouvidoria em Ação, com as atividades desenvolvidas em abril;

**Capítulo 2:** Temas de Destaque, como a auto-hemoterapia e outros assuntos inusitados;

**Capítulo 3:** Análise dos Procedimentos, na qual há detalhes das mensagens enviadas à Ouvidoria;

**Considerações Finais:** Valorizando o exercício do direito à informação, esse relatório de atividades é uma forma de prestar contas à sociedade.

## INTRODUÇÃO

O 60º Relatório Mensal da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no mês de abril de 2007 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da Anvisa.

Nesse mês, foram recebidos 1336 procedimentos, número semelhante ao registrado em março (1392). Do total de abril, 1277 foram analisados, qualificados e encaminhados à área responsável. Destas demandas, 1060 (83%) foram respondidas pelas áreas técnicas da Anvisa, restando 217 (17%) pendentes de resposta ao usuário/cidadão. Dos procedimentos restantes, 59 são demandas repetidas enviadas pelo mesmo solicitante. Os procedimentos originais que tiveram seu conteúdo replicado foram registrados, qualificados e encaminhados normalmente.

Os pedidos de informação ainda representaram as manifestações mais freqüentes e corresponderam a 50% das mensagens recebidas pela Ouvidoria. Entretanto, percebeu-se um aumento no número de elogios, passando de uma média mensal de 03 para 10 elogios e agradecimentos.

A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 72% do total. É interessante observar que 70,2% dos procedimentos foram demandados por pessoa física, o que caracteriza o cidadão exercendo sua cidadania, contra 23,8% de demandas de empresas.

Por fim, neste período, apenas 13,25% das respostas dos procedimentos foram avaliadas pelos usuários (ressalta-se que esta avaliação é voluntária).

Em seqüência, este relatório está dividido em quatro capítulos: Ouvidoria em Ação, Temas Emergentes, Análise dos Procedimentos e Considerações Finais.



## Capítulo 1

### OUVIDORIA EM AÇÃO

Neste tópico, são apresentadas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de abril de 2007, totalizando 11 atividades que demonstram o esforço concentrado, no sentido de atingir a meta de resposta dentro do prazo estabelecido pelo Contrato de Gestão e para estimular a discussão de temas da vigilância sanitária:

1) Realizadas reuniões de sensibilização nas gerências, com o objetivo de redefinir fluxos, processos de trabalho, prazos e prioridades para denúncias em atraso. Foram visitadas seis áreas da Agência: Tecnologia de Produtos para Saúde - GGTPS; Tecnologia em Equipamentos - GQUIP; Logística - GELOG; Gestão Administrativa e Financeira - GGGAF; Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos - GGIMP e Gestão de Tecnologia da Informação - GGTIN.

2) Reunião com o Núcleo de Assessoramento Econômico em Regulação - NUREM para discussão sobre o Disque-Medicamentos e as estratégias de inserção da Ouvidoria nas atividades de cooperação relativas ao convênio com os Procons de alguns estados.

3) Participação no Fórum Permanente da Região Sudeste, em São Paulo - SP, no período de 09 a 11 de abril e no da Região Norte, nos dias 23, 24 e 25 do mesmo mês, em Belém - PA.

4) Presença no Seminário: *Universidade Corporativa: Um Desafio para o SNVS*, promovido pelo Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico - CGTEC da Anvisa nos dias 18 e 19 de abril. Participação também no ciclo de debates: *SUS Avanços e Fragilidades do Processo de Descentralização e A VISA no Campo da Saúde*, organizado pelo Núcleo de Assessoramento em Descentralização das Ações de Vigilância Sanitária – NADAV da Agência. A Ouvidora também compareceu na Oficina da Comissão de Pesquisas em Vigilância Sanitária da Anvisa - COPESQ, nos dias 25 e 26 de abril, contribuindo para a construção da Linha de Pesquisa: Vigilância Sanitária - VISA e Sociedade.

5) Visita à Ouvidoria do Banco do Brasil, com o intuito de conhecer os fluxos e os processos de trabalho desenvolvidos por esta instituição, para atender às diversas denúncias e reclamações dos usuários.

6) Reuniões no Parlatório com o intuito de assumir um papel de mediador entre as áreas técnicas e o agente regulado. Foram 03 reuniões este mês, nas quais as reclamações das empresas foram ouvidas, principalmente no que se refere aos atrasos dos processos.

7) Foram elaborados e divulgados 03 boletins eletrônicos da Ouvidoria, dentre os principais assuntos, destacamos:

- Os Riscos do Bronzeamento Artificial
- Viagra falsificado e outros produtos proibidos
- Pan: Produtos importados devem ser informados à Anvisa
- Alimentos: novas regras para embalagens metálicas e cartilha sobre cuidados
- Dúvidas sobre PANELAS DE ALUMÍNIO e ASPARTAME
- Surto de infecção por *Mycobacterium não tuberculosis* pós-cirúrgicas no Rio de Janeiro

8) Visita técnica junto com equipe da Ouvidoria do SUS, para conhecer o Serviço de Proteção ao Usuário e o Serviço de atendimento às denúncias e reclamações da Vigilância Sanitária do Estado de Goiás, por meio do número de telefone 150.

9) Consolidação do Grupo de Trabalho instituído para elaborar uma proposta de política de atendimento ao público da Anvisa, ocorrendo 05 reuniões durante o mês.

10) Reunião com Diretor-Adjunto da Presidência da agência para discussões relativas aos fluxos e processos de trabalho das áreas sob sua supervisão e organização das respostas para o setor regulado.

11) Reunião com a Assessoria de Segurança Institucional – ASEGI da Anvisa para definir fluxos e processos de trabalho, no sentido de buscar a interlocução com os órgãos públicos de inteligência.

12) Elaboração do primeiro relatório trimestral da Ouvidoria, referente ao período de janeiro a março de 2007. Definição de um padrão para os relatórios da Ouvidoria.

## Capítulo 2

### TEMAS DE DESTAQUE

Dentre as demandas recebidas pela Ouvidoria em abril, alguns temas se destacaram pela recorrência ou por serem inusitados:

#### 1) Auto-Hemoterapia

A Ouvidoria está recebendo manifestações dos usuários acerca da auto-hemoterapia. A técnica consiste na retirada de sangue por punção venosa e a sua imediata administração por via intramuscular ou subcutânea, na própria pessoa.

A Ouvidoria tem sido um canal de debate sobre o assunto, registrando 33 mensagens contra e a favor do método, além de contribuir para esclarecer várias dúvidas. Selecionou-se como exemplo trechos de três depoimentos:

Acho que está na hora de iniciar uma pesquisa séria sobre a auto-hemoterapia. Eu tinha cistos no ovário, e tenho ultras som comprovando o desaparecimento dos mesmos após a hemoterapia. Meu marido e minha irmã sofriam de rinite e sinusite, já haviam feito vários tratamentos, inclusive a vacina que é feita com o próprio sangue, sem surtir cura. E com a auto-hemoterapia, obtiveram resultados.

Preciso saber qual é o parecer que a vigilância sanitária tem a respeito da auto-hemoterapia, se é uma prática indicada ou não e porquê?

A chamada 'Auto-Hemoterapia' é um ato ilegal e ilícito. Não existem mesmo evidências científicas. O que existe são trabalhos arcaicos e sem credibilidade além de relatos de pessoas ignorantes que nada contribuem cientificamente.

A área de Sangue - GGSTO elaborou Nota Técnica nº. 1, de 13 de abril de 2007, advertindo que a auto-hemoterapia não foi avaliada sobre sua eficácia e segurança. E alerta que esta prática poderá causar reações adversas, imediatas ou tardias, de gravidade imprevisível. Além disso, contraria a legislação sanitária vigente e sua prática constitui infração sanitária.

#### 2) Detergente mata barata

Um cidadão procurou a Ouvidoria da Anvisa relatando que estava utilizando alguns detergentes de louças dissolvidos em água para exterminar baratas, formiga, largatas e pernilongos. Usando um borifador, o cidadão havia colocado detergente

nos esgotos da rua e os insetos desapareceram. A partir disso, ele também diz ter usado para retirar mofo dos armários e paredes com sucesso.

A Ouvidoria consultou a área de Saneantes - GGSAN e de Inspeção de Produtos - UINSC da Agência. Segundos as áreas técnicas, detergentes, principalmente os aniônicos, dissolvem a camada de cera natural presente no esqueleto externo dos insetos fazendo com eles morram por perda d'água.

### 3) Salas para fumantes

A Consulta Pública nº. 29 pretende regulamentar o funcionamento das salas destinadas exclusivamente para o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos e outros produtos derivados do tabaco. Atualmente, o uso desses produtos só é permitido em áreas ao ar livre.

Pela nova proposta da Anvisa, o estabelecimento localizado em recinto fechado que quiser oferecer espaço para fumantes deverá ter salas exclusivas para fumar. O texto da Consulta aborda ainda os aspectos técnicos que normatizarão o Decreto 2018/96 (regulamenta a Lei federal 9294/96).

Sobre o assunto, a Ouvidoria recebeu manifestações contrárias e a favor da proposta da Agência. A título de exemplo, selecionou-se o trecho abaixo:

Fiquei surpresa com a Consulta Pública nº. 29, de 02/04/2007 desta agência. Sei que existe uma Lei Municipal na minha cidade, XXX, que proíbe o fumo em recintos coletivos e ambientes públicos. E a Anvisa vem com esta Consulta Pública para depois publicar uma RDC que vai dispor sobre o funcionamento de salas para fumantes INCLUSIVE em recintos coletivos e públicos. Fumar é uma droga!!!. Não tem o que discutir, nem o órgão máximo de proteção à saúde e ao bem-estar social pode ser conivente com isto.

Ressalta-se que o espaço de participação social "Consulta Pública" é um importante canal para manifestações relativas aos mais diferentes tópicos. O assunto em questão deverá ser regulamentado pela Anvisa no decorrer do ano.

## Capítulo 3

### ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS

#### 3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS

Dos 1.336 procedimentos recebidos neste mês, 434 (32,5%) referiram-se a denúncias e reclamações, enquanto que 680 (50%) foram pedidos de informação, conforme gráfico 1. A categoria “não qualificado” refere-se a procedimentos que não foram classificados pelos técnicos por serem idênticos a outros já registrados no sistema.

Outro aspecto que mereceu atenção foi o aumento significativo no número de elogios, passando de uma média mensal de 03 para 10 elogios em abril. Para ilustrar, destacaram-se trechos de 04 elogios recebidos:

Em primeiro lugar gostaria de parabenizar o trabalho da ANVISA, principalmente porque sei que essa autarquia foi considerada a melhor dentre todas as outras.

Parabéns pela iniciativa de restringir o horário da propaganda de bebida alcoólica.

Gostaria de cumprimentá-los pelo trabalho que está sendo realizado pela ouvidoria. Realmente muito bom.

Sinceramente, achei que não teria sucesso em receber retorno das minhas perguntas, porém me surpreendi. Todas as minhas dúvidas foram respondidas prontamente e num prazo bem rápido. Agradeço a atenção dispensada e espero sempre contar com serviço tão competente.

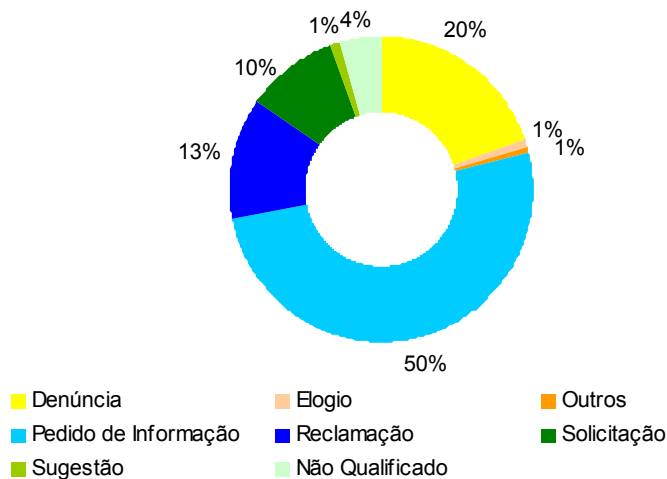
Essas manifestações de agradecimento e elogios sinalizaram que o cidadão não se deteve apenas em denúncias, reclamações ou sugestões de melhorias para a gestão da Instituição. O reconhecimento de aspectos positivos renova a motivação dos técnicos, engrandecendo o trabalho desenvolvido pelas diversas áreas e recriando o sentido de participação social em questões pertinentes à vigilância sanitária.

Ressalta-se que a Ouvidoria tem pautado suas ações na busca constante de acolher e responder com qualidade ao cidadão, dentro do prazo estabelecido pelo Contrato de Gestão com o Ministério da Saúde. Trata-se, pois, de um trabalho “permanente” de sensibilização para que a melhor resposta seja dada. Desta forma, a

consequência esperada é o aumento de usuários satisfeitos com os serviços prestados pela Anvisa.

Gráfico 1:

### Total de Procedimentos por Natureza



## 3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS

Uma parte significativa dos procedimentos recebidos pela Ouvidoria da Anvisa, 382 (29%), era, na verdade, de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, vide gráfico 2. A Ouvidoria tem encaminhado esses procedimentos eletronicamente para as VISAs e algumas respondem, informando as providências adotadas.

Neste sentido, a Vigilância Sanitária do Rio de Janeiro respondeu 11 mensagens no mês e a de São Paulo, 8. No total, foram recebidas 23 respostas das VISAs, que muito contribuíram para aumentar a credibilidade desse serviço frente ao cidadão.

Diante disso, a Ouvidoria está empenhada em construir um fluxo de demandas com as VISAs, discutindo estratégias com a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - OuvidorSUS. Há perspectiva de uma integração no âmbito federal e organização de um encontro para debater, junto com estados e municípios, o fluxo mais apropriado

às especificidades para apuração de denúncias e reclamações sobre vigilância sanitária.

Quanto ao destino dos procedimentos de competência da Anvisa, a maior demanda foi para área de Inspeção - GGIMP, totalizando 18,3% (244). Outras áreas de destaque foram: Serviços de Saúde - GGTES (8%), Alimentos - GGALI (7,5%) e Arrecadação e Taxas - GEGAR (5,5%). Os dados constam no gráfico 3.

No mês de abril, a Ouvidoria concluiu, parcialmente, em parceria com diversas áreas da Agência o Procedimento Operacional Padrão - Pop. O objetivo é que o Pop detalhe com exemplos as competências de cada área em relação ao atendimento do público, por meio da Ouvidoria. Desta forma, espera-se que o número de procedimentos encaminhados indevidamente seja reduzido. A equipe da Ouvidoria está empenhada e estuda as informações enviadas pelas áreas. O Pop deve se tornar uma ferramenta essencial de trabalho.

GRÁFICO 2:

Total de Procedimentos por Destino

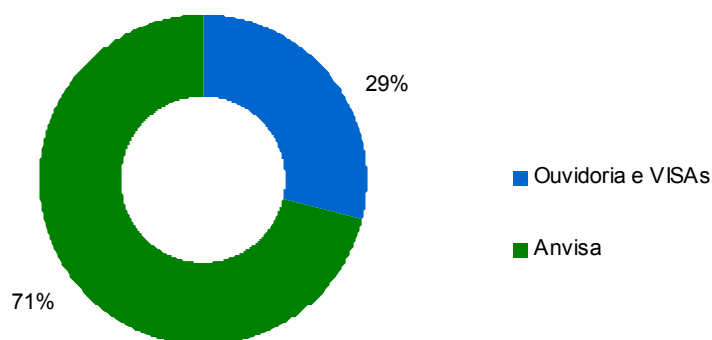


GRÁFICO 3:

### Total de Procedimentos por Gerência



Legenda:

- GGALI - Gerência-Geral de Alimentos
- GGCOS - Gerência-Geral de Cosméticos
- NUREM - Núcleo de Assessoramento Econômico em Regulação
- GGSAN - Gerência-Geral de Saneantes
- GGSTO - Gerência-Geral de Sangue, Outros Tecidos, Células e Órgãos
- GGTES - Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
- GPROP - Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária
- GPTDA - Gerência de Produtos Derivados do Tabaco
- GGRHU - Gerência-Geral De Gestão De Recursos Humanos
- GEGAR - Gerência De Gestão Da Arrecadação
- UNIAP - Unidade De Atendimento Ao Público
- GGIMP - Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos
- NCI - Núcleo de Controle de Insumos
- UINSP - Unidade de Inspeção e Certificação de Produtos para à Saúde

- UPROC - Unidade de Produtos Controlados
- GGMED - Gerência-Geral de Medicamentos
- GEMEG - Gerência de Medicamentos Genéricos
- GEMES - Gerência de Medicamentos Similares
- GMEFH - Gerência de Medicamentos Isentos, Específicos, Fitoterápicos e Homeopáticos
- GEMEG - Gerência de Medicamentos Genéricos
- GEMES - Gerência De Medicamentos Similares
- GGPAF - Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados
- UFARM (GFARM) - Gerência de Farmacovigilância
- GGTPS - Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para à Saúde
- GEMAT - Gerência de Tecnologia de Materiais de Uso em Saúde
- GQUIP - Gerência de Tecnologia em Equipamentos
- Outras - corresponde às áreas técnicas da Anvisa que receberam menos de 10 procedimentos no mês.



### 3.3 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS

Já quanto aos assuntos dos procedimentos, percebeu-se que o de maior demanda no mês foi “assuntos técnicos” com 22%. Em seguida, vieram “fiscalização” com 15% e “estabelecimentos sobre controle sanitário” com 9% - vide gráfico 4.

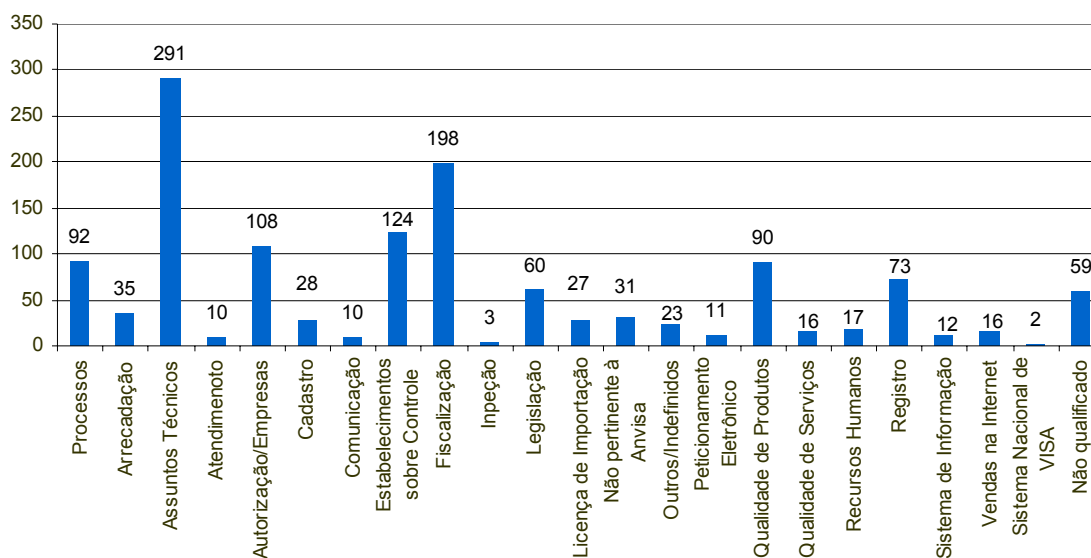
Os procedimentos não qualificados referiram-se aos repetidos no sistema. Já esclarecimentos de aplicação prática das Resoluções da Diretoria Colegiada - RDCs ou outras normas são classificadas como “legislação”. A categoria “assuntos técnicos” pode ser entendida como as solicitações relativas às questões como as levantadas no trecho que segue:

Já estamos com a documentação toda em ordem, para começar a trabalhar na área cosmética. Podemos importar um creme, por exemplo, XXXX, e apenas fracionar, embalar, etiquetar no Brasil? Esse registro será de um produto importado ou nacional? E as análises/estudos, que virão todas do país de origem, serão aceitas? Caso a resposta seja positiva, no caso de importar em XXX como faremos a importação? Como matéria-prima?

Outros assuntos merecem comentário como os relativos à categoria administrativa da Anvisa. A arrecadação de taxas, peticionamento eletrônico, comunicação, cadastro de empresas, recursos humanos e sistemas de informação corresponderam a 14,7% do total de procedimentos.

GRÁFICO 4:

Procedimentos Classificados por Assunto



### 3.4 ÁREA DE ATUAÇÃO

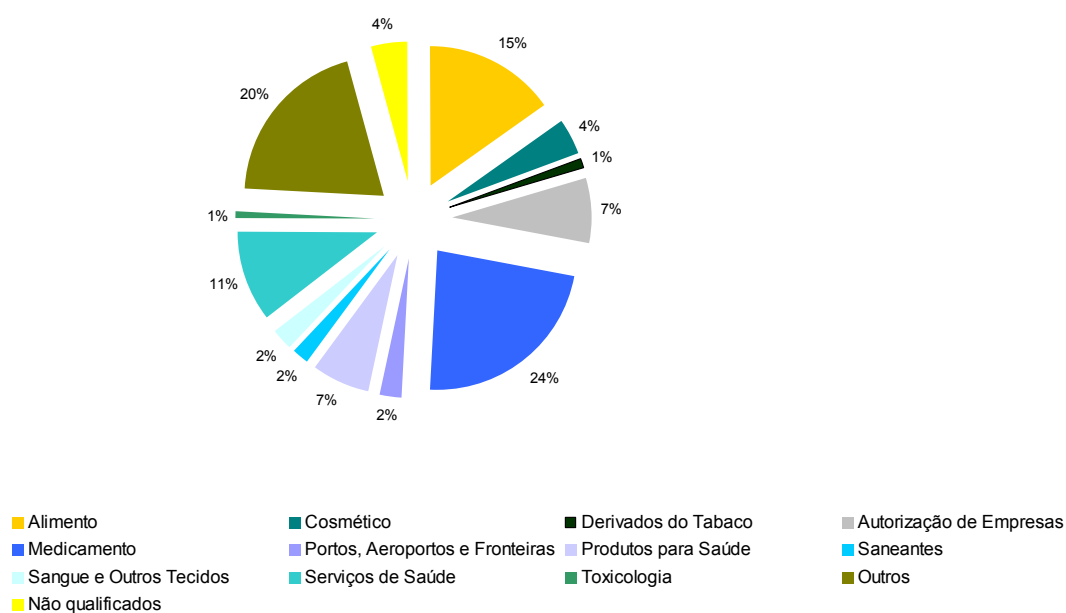
Na análise dos procedimentos de acordo com as áreas da Anvisa, observou-se uma grande demanda para área de medicamentos com 22,8% e alimentos com 15,5%. Em seguida, ficou a área de serviços de saúde com 10,75%. Os dados podem ser acompanhados no gráfico 5.

Tendo como base esses aspectos, levanta-se uma reflexão sobre a questão dos riscos na percepção e no imaginário do cidadão. Conforme Robert Castel (2005), a proliferação dos riscos está estreitamente ligada à promoção da modernidade, o que produz uma “sociedade do risco” ligada ao princípio geral da incerteza. De acordo com esse conceito, o cidadão se sente constantemente inseguro e ameaçado no mundo imprevisível que apresenta novos medicamentos e ou novas tecnologias no mercado, seja prometendo a cura, seja incentivando o aumento indiscriminado do consumo.

Quando o cidadão recorre à vigilância sanitária, em quaisquer de suas áreas de atuação, está buscando a sua segurança e de seus semelhantes. A percepção dos riscos está diretamente associada ao bem-estar e ao exercício da cidadania.

GRÁFICO 5:

Procedimentos Classificados por Área de Atuação



### 3.5 OS PROBLEMAS

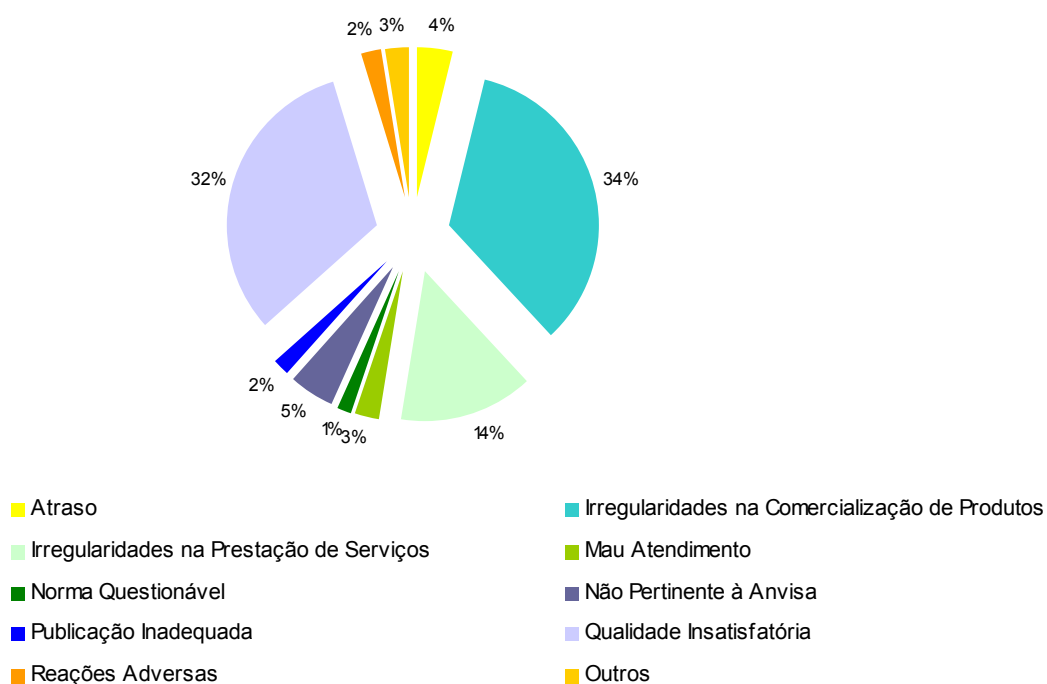
Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (total de 433 procedimentos), pode-se levantar o indicador “problema”. Neste quesito, a maior demanda referiu-se em abril às “irregularidades na comercialização de produtos”, 34%, e à “qualidade insatisfatória dos mesmos”, 32% (dados presentes no gráfico 6). Outra categoria que mereceu atenção foi as “irregularidades” na prestação dos serviços de saúde”, com 14,3%, o que aumenta o número de queixas por parte do usuário.

É atribuição regimental da Ouvidoria, promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias e, sendo o caso, tomar as providências para a correção das irregularidades e ilegalidades constatadas (Art. 20, Portaria nº. 354, de 11/08/2006). Além disso, é seu papel buscar o equilíbrio na relação entre o usuário e a Anvisa, quando existir conflito e os interesses apresentarem possibilidade de entendimento.

A negociação de impasses pode ser uma “cooperação antagônica”, mas ela é resolvida porque todos os atores estão diante de um problema que os afeta e para o qual não podem encontrar soluções sozinhos (FLEM, 2003).

Em cumprimento dessas determinações, a Ouvidoria tem estabelecido fluxos e processos de trabalho com as áreas técnicas para apuração de todas as denúncias, em especial, àquelas que põem em risco a saúde da população.

GRÁFICO 6: Procedimentos Classificados por Problema



### 3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

No mês de abril, 82,5 % das demandas foram finalizadas. Os 17,5% restantes correspondem aos procedimentos que foram encaminhados para as áreas, ou respondidas pelas mesmas, ou, ainda, estão em atraso. Outro dado que deve ser ressaltado foi o índice das respostas enviadas ao cidadão e setor regulado dentro do prazo estabelecido pelo Contrato de Gestão do Ministério da Saúde com a Anvisa, conforme mostra o gráfico 7.

Foram finalizadas em tempo hábil de 15 dias úteis, 80% das demandas. O índice atende a meta do Contrato de Gestão. O cumprimento da meta representa um dos grandes destaques do presente relatório.

Deve-se esclarecer que a Ouvidoria trabalhava com um prazo diferente de resposta. Antes de março de 2007, o tempo hábil era de 15 dias corridos. A mudança no prazo ocorreu com aprovação da Diretoria Colegiada da Anvisa, por causa da complexidade dos temas de vigilância sanitária, que normalmente exigem um prazo maior para uma resposta satisfatória.

As denúncias enviadas à Ouvidoria da Agência são encaminhadas para as áreas técnicas e podem ou não desencadear uma investigação em diversos locais do país e até no exterior. Isso se deve as características das empresas do ramo da saúde como as farmacêuticas. Atualmente, elas são estruturadas de forma multinacional, se estabelecendo de acordo com as condições econômicas favoráveis oferecidas.

Portanto, a Ouvidoria defendeu junto a Diretoria Colegiada o prazo de 15 dias úteis, como uma forma de adequação ao fluxo interno de trabalho (os técnicos da Ouvidoria classificam as demandas antes de enviá-las as áreas técnicas e verificam a qualidade da resposta recebida) e ao calendário anual com finais de semana e feriados. Antes disso, os índices de resposta oscilavam e apenas em alguns meses atingiam a meta de 80%.

Juntamente com a entrada em vigor do novo prazo, a Diretoria da Anvisa valorizou o atendimento à sociedade ao adotá-lo como um dos critérios para avaliação do desempenho institucional. Esse fator contribuiu também para que a meta fosse atingida já no mês de abril e para que haja a expectativa de que o índice tenha aumento progressivo a partir de 80%.

GRÁFICO 7:

## Situação dos Procedimentos



## 3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

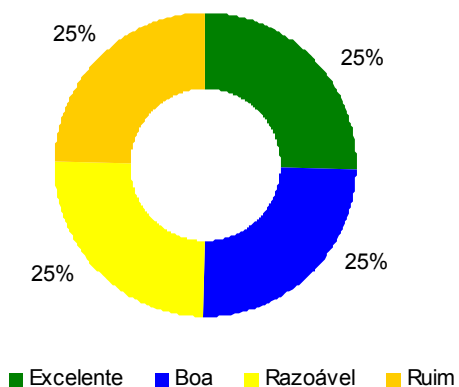
Os usuários têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria. Em abril, 13,25% (ou 177) das respostas foram classificadas em: excelente, boa, razoável e ruim. Nesta avaliação, as quatro categorias obtiveram resultados percentuais idênticos, vide gráfico 8.

A Ouvidoria considera o quantitativo de respostas avaliadas muito pequeno, ao ser comparado ao número total de procedimentos respondidos no mês de abril: 1060 dos 1277 encaminhados às áreas técnicas. Por isso, a Ouvidoria estuda estratégias para estimular a avaliação dos usuários. Segundo o Guia do Estado da Bahia, a gestão precisa se comprometer com a arte de ouvir o cidadão, de convidar a comunidade para definir prioridades e de oferecer bons serviços (FLEM, 2003).

O olhar dessa gestão faz com que o Estado assuma o papel de defensor da equidade social, que escuta o usuário dos serviços e é por eles continuamente avaliado se comprometendo com os cidadãos e com a satisfação das suas necessidades.

GRÁFICO 8:

## Avaliação das Respostas pelo Usuário



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano Diretor de Vigilância Sanitária – PDVISA, aprovado pelo Ministério da Saúde, apresenta diretrizes gerais para atuação da vigilância sanitária no país. Assim, o V eixo -Construção da consciência sanitária: mobilização, participação e controle social - preconiza o fortalecimento e a qualificação do controle social, através da garantia do acesso à informação em vigilância sanitária.

Desta forma, é importante ressaltar como valores fundamentais, a transparência, a prestação de contas à sociedade e a responsabilização. A Ouvidoria dialoga continuamente com o cidadão e utiliza intensamente a gestão da informação e os procedimentos de avaliação.

Assim, relatórios de atividades mensais fortalecem o direito à informação e propiciam que esse direito seja trabalhado constantemente, no cotidiano vivenciado pela ouvidoria e demais atores envolvidos neste processo.

## REFERÊNCIAS

FLEM, Fundação Luís Eduardo Magalhães. *Ouvidoria: um modelo para o Estado da Bahia*. Salvador, 2004.

CASTEL, Roberto. *A insegurança social: O que é ser protegido?*. Petrópolis: Vozes, 2005.

## LEGISLAÇÃO:

Regimento Interno Anvisa, Portaria N.º 354, de 11 de agosto de 2006.

Plano Diretor de Vigilância Sanitária, Portaria n.º 1.052, de 8 de maio de 2007.

## **ANEXO I**

### **Tabelas do Anvis@tende**

Relatório Mensal

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Dinâmico por Gerência, Natureza e Situação

### **Boletim Ouvidoria Anvisa**

Edição nº 12, de 18 de abril de 2007

Edição nº 11, de 9 de abril de 2007

Edição nº 10, de 2 de abril de 2007



## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

**Registro: Natureza**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	264	19.76 %
ELOGIO/AGRADECIMENTO	10	0.75 %
OUTROS - INDEFINIDO	8	0.60 %
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	680	50.90 %
RECLAMAÇÃO	170	12.72 %
SOLICITAÇÃO	129	9.66 %
SUGESTÃO	16	1.20 %
NÃO QUALIFICADO	59	4.42 %
<b>Natureza</b>		<b>Total por Registro: 1336</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Situação**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	152	11.38 %
ENCAMINHADA	65	4.87 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	7	0.52 %
FINALIZADA	1095	81.96 %
RESPONDIDA	17	1.27 %
<b>Situação</b>		<b>Total por Registro: 1336</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Assunto**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	92	6.89 %
ARRECADAÇÃO/TAXAS	35	2.62 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	291	21.78 %
ATENDIMENTO	10	0.75 %
AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS	108	8.08 %
CADASTRO	28	2.10 %
COMUNICAÇÃO	10	0.75 %
ESTABELECEMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	124	9.28 %
FISCALIZAÇÃO	198	14.82 %
INSPEÇÃO	3	0.22 %
LEGISLAÇÃO	60	4.49 %
LICENÇA DE IMPORTAÇÃO	27	2.02 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	31	2.32 %
OUTROS/INDEFINIDOS	23	1.72 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	11	0.82 %
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	0	0.00 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	90	6.74 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	16	1.20 %
RECURSOS HUMANOS	17	1.27 %
REGISTRO	73	5.46 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	12	0.90 %
SISTEMA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0.15 %
VENDAS NA INTERNET	16	1.20 %
NÃO QUALIFICADO	59	4.42 %
<b>Assunto</b>		<b>Total por Registro: 1336</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Prioridade**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	245	18.34 %
MÉDIO	404	30.24 %
BAIXO	628	47.01 %
NÃO QUALIFICADO	59	4.42 %
<b>Prioridade</b>		<b>Total por Registro: 1336</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Problema (Apenas reclamação / denúncia)**

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASO	17	3.93 %
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO	0	0.00 %
ERRO DE CADASTRO	1	0.23 %
EXIGÊNCIA INADEQUADA/DESCABIDA	1	0.23 %
INDEFERIMENTO INADEQUADO	2	0.46 %
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	148	34.18 %
IRREGULARIDADES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	62	14.32 %
MAU ATENDIMENTO	12	2.77 %
NORMA QUESTIONÁVEL	6	1.39 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	22	5.08 %
PREÇO ABUSIVO	2	0.46 %
PRODUTO INEFICAZ	2	0.46 %
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	7	1.62 %
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	0	0.00 %
QUALIDADE INSATISFATÓRIA	138	31.87 %
REAÇÕES ADVERSAS	10	2.31 %
SISTEMA INACESSÍVEL	2	0.46 %
TAXA INADEQUADA	0	0.00 %
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	1	0.23 %
<b>Problema (Apenas reclamação / denúncia)</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>433 % por Registro: 32.41</b>

### Registro: Conseqüência

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DANOS A SAÚDE	84	19.40 %
DESABASTECIMENTO	1	0.23 %
DESINFORMAÇÃO	6	1.39 %
INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO	184	42.49 %
MORTALIDADE	1	0.23 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	7	1.62 %
PERDA DE MERCADO	3	0.69 %
PERDA DE PRAZO	0	0.00 %
PREJUÍZO FINANCEIRO	17	3.93 %
PREJUÍZO AO MERCADO	14	3.23 %
RISCO AO MEIO AMBIENTE	1	0.23 %
RISCO SANITÁRIO COLETIVO	114	26.33 %
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	1	0.23 %
<b>Conseqüência</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>433 % por Registro: 32.41</b>

### Registro: Resposta

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DEFINITIVA	950	67.95 %
INSPEÇÃO	2	0.14 %
INVESTIGAÇÃO	10	0.72 %
VISA LOCAL	202	14.45 %
NÃO QUALIFICADO	234	16.74 %
<b>Resposta</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>1398 % por Registro: 104.64</b>

### Registro: Avaliação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
BOA	44	3.29 %
EXCELENTE	45	3.37 %
RAZOÁVEL	44	3.29 %
RUIM	44	3.29 %
NÃO QUALIFICADO	1159	86.75 %
<b>Avaliação</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>1336 % por Registro: 100.00</b>

### Registro: Qualificação Problema

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
Qualificação Problema	Total por Registro: 0	% por Registro: 0.00

**Registro: Acompanhamento**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANOTAÇÃO	4	0.30 %
EMAIL	1	0.07 %
RESPOSTA COMPLEMENTAR	1	0.07 %
NÃO QUALIFICADO	1331	99.55 %
Acompanhamento	Total por Registro: 1337	% por Registro: 100.07

**Registro: Demandante**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ASSOCIACAO	2	0.15 %
EMPRESA	319	23.88 %
ESTADO	1	0.07 %
MUNICIPIO	13	0.97 %
ONG	4	0.30 %
PESSOA FISICA	938	70.21 %
NÃO QUALIFICADO	59	4.42 %
Demandante	Total por Registro: 1336	% por Registro: 100.00

**Registro: Demandado**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANVISA	854	63.92 %
EMPRESA	294	22.01 %
ESTADO	30	2.25 %
GOVERNO FEDERAL	23	1.72 %
MUNICIPIO	48	3.59 %
PESSOA FISICA	28	2.10 %
NÃO QUALIFICADO	59	4.42 %
Demandado	Total por Registro: 1336	% por Registro: 100.00

**Registro: Origem**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
INTERNET	962	72.01 %
OUVIDORIA	374	27.99 %
Origem	Total por Registro: 1336	% por Registro: 100.00

**Registro: Área Atuação**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALIMENTO	215	16.09 %
COSMÉTICO	57	4.27 %
DERIVADOS DO TABACO	16	1.20 %
EMPRESAS	103	7.71 %
MEDICAMENTO	319	23.88 %
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA	33	2.47 %
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)	93	6.96 %
SANEANTES	30	2.25 %
SANGUE E OUTROS TECIDOS ( GGSTO )	32	2.40 %
SERVIÇOS DE SAÚDE ( GGTES )	150	11.23 %
TOXICOLOGIA	10	0.75 %
NÃO QUALIFICADO	278	20.81 %
Área Atuação	Total por Registro: 1336	% por Registro: 100.00

**Registro: Competência**

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/04/2007	até	30/04/2007
Valores do Campo		Quantidade		Percentual
ANVISA		1045		78.22 %
ESTADUAL		52		3.89 %
FEDERAL		28		2.10 %
MUNICIPAL		152		11.38 %
NÃO QUALIFICADO		59		4.42 %
Competência	Total por Registro:	1336	% por Registro:	100.00

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

### Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	7	100.00 %
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.52

### Gerencia: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	6	75.00 %
RAZOÁVEL	1	12.50 %
RUIM	1	12.50 %
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.60

### Gerencia: CORREGEDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
CORREGEDORIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.07

### Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXECELENTE	1	2.13 %
NÃO AVALIADO	43	91.49 %
RAZOÁVEL	3	6.38 %
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 47 % por Gerência: 3.52

### Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	6	100.00 %
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.45

### Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	3.75 %
EXECELENTE	1	1.25 %
NÃO AVALIADO	74	92.50 %
RUIM	2	2.50 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 80 % por Gerência: 5.99

### Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.17 %
EXECELENTE	1	4.17 %
NÃO AVALIADO	22	91.67 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total por Gerencia: 24 % por Gerência: 1.80

### Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM PAF E RECINTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM	Total por Gerencia:	3	% por Gerência:	0.22
---	---------------------	---	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	8	72.73 %
RUIM	3	27.27 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	Total por Gerencia:	11	% por Gerência:	0.82
------------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	7.14 %
NÃO AVALIADO	12	85.71 %
RAZOÁVEL	1	7.14 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E	Total por Gerencia:	14	% por Gerência:	1.05
--	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	8.33 %
NÃO AVALIADO	9	75.00 %
RUIM	2	16.67 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	Total por Gerencia:	12	% por Gerência:	0.90
------------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS,

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	4.88 %
EXCELENTE	1	2.44 %
NÃO AVALIADO	36	87.80 %
RAZOÁVEL	2	4.88 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO	Total por Gerencia:	41	% por Gerência:	3.07
---	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	5.88 %
EXCELENTE	2	5.88 %
NÃO AVALIADO	28	82.35 %
RAZOÁVEL	2	5.88 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE	Total por Gerencia:	34	% por Gerência:	2.54
--	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	2.74 %
EXCELENTE	1	1.37 %
NÃO AVALIADO	67	91.78 %
RAZOÁVEL	2	2.74 %
RUIM	1	1.37 %

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS	Total por Gerencia:	73	% por Gerência:	5.46
----------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
------------	------------	------------

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação	Período:	01/04/2007	até	30/04/2007
EXCELENTE		1		20.00 %
NÃO AVALIADO		3		60.00 %
RUIM		1		20.00 %
GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E	Total por Gerencia:	5	% por Gerência:	0.37

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		1		10.00 %
NÃO AVALIADO		9		90.00 %
GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	Total por Gerencia:	10	% por Gerência:	0.75

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		1		100.00 %
GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO	Total por Gerencia:	1	% por Gerência:	0.07

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		4		8.51 %
EXCELENTE		1		2.13 %
NÃO AVALIADO		39		82.98 %
RUIM		3		6.38 %
GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	Total por Gerencia:	47	% por Gerência:	3.52

Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		5		100.00 %
GERÊNCIA DE SISTEMAS	Total por Gerencia:	5	% por Gerência:	0.37

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		14		93.33 %
RAZOÁVEL		1		6.67 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	Total por Gerencia:	15	% por Gerência:	1.12

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		13		92.86 %
RUIM		1		7.14 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	Total por Gerencia:	14	% por Gerência:	1.05

Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		10		83.33 %
RAZOÁVEL		1		8.33 %
RUIM		1		8.33 %
GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Total por Gerencia:	12	% por Gerência:	0.90

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

**Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	38	97.44 %
RUIM	1	2.56 %
GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS		Total por Gerencia: 39 % por Gerência: 2.92

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.07

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.23 %
EXCELENTE	3	9.68 %
NÃO AVALIADO	23	74.19 %
RAZOÁVEL	2	6.45 %
RUIM	2	6.45 %
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total por Gerencia: 31 % por Gerência: 2.32

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.07

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	5.56 %
EXCELENTE	1	5.56 %
NÃO AVALIADO	15	83.33 %
RUIM	1	5.56 %
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E		Total por Gerencia: 18 % por Gerência: 1.35

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	33.33 %
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.22

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	1.75 %
NÃO AVALIADO	54	94.74 %
RAZOÁVEL	1	1.75 %
RUIM	1	1.75 %
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 57 % por Gerência: 4.27



## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	14	87.50 %
RAZOÁVEL	1	6.25 %
RUIM	1	6.25 %
GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE		Total por Gerencia: 16 % por Gerência: 1.20

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.07

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES**

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	4.76 %
NÃO AVALIADO	19	90.48 %
RAZOÁVEL	1	4.76 %
GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES		Total por Gerencia: 21 % por Gerência: 1.57

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	3.12 %
NÃO AVALIADO	27	84.38 %
RAZOÁVEL	2	6.25 %
RUIM	2	6.25 %
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS		Total por Gerencia: 32 % por Gerência: 2.40

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.07

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE**

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	10.00 %
NÃO AVALIADO	9	90.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE		Total por Gerencia: 10 % por Gerência: 0.75

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	2.83 %
EXCELENTE	4	3.77 %
NÃO AVALIADO	89	83.96 %
RAZOÁVEL	4	3.77 %
RUIM	6	5.66 %
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE		Total por Gerencia: 106 % por Gerência: 7.93

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
RAZOÁVEL	1	33.33 %
GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA		Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.22

**Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.15

**Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	17	100.00 %
NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS		Total por Gerencia: 17 % por Gerência: 1.27

**Gerencia: OUVIDORIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	20	5.24 %
EXECELENTE	19	4.97 %
NÃO AVALIADO	316	82.72 %
RAZOÁVEL	13	3.40 %
RUIM	14	3.66 %
OUVIDORIA		Total por Gerencia: 382 % por Gerência: 28.59

**Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.76 %
EXECELENTE	1	4.76 %
NÃO AVALIADO	19	90.48 %
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO		Total por Gerencia: 21 % por Gerência: 1.57

**Gerencia: UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.57 %
EXECELENTE	1	3.57 %
NÃO AVALIADO	23	82.14 %
RAZOÁVEL	2	7.14 %
RUIM	1	3.57 %
UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia: 28 % por Gerência: 2.10

**Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.23 %
EXECELENTE	1	3.23 %
NÃO AVALIADO	28	90.32 %
RAZOÁVEL	1	3.23 %
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE		Total por Gerencia: 31 % por Gerência: 2.32

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/04/2007

até

30/04/2007

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	Total por Gerencia: 1	% por Gerência: 0.07

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	21	91.30 %
RAZOÁVEL	2	8.70 %
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	Total por Gerencia: 23	% por Gerência: 1.72

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	7	87.50 %
RAZOÁVEL	1	12.50 %
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia: 8	% por Gerência: 0.60

Gerencia: NÃO QUALIFICADO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	13	100.00 %
NÃO QUALIFICADO	Total por Gerencia: 13	% por Gerência: 0.97

### Relatório Dinâmico por Gerência, Natureza e Situação

Gerência  
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO

Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	5	71,43%	0	0	0	4	1	0
RECLAMAÇÃO	1	14,29%	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	1	14,29%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>85,71%</b>	<b>14,29%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>7</b>					

Gerência  
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3	37,50%	0	0	0	3	0	0
RECLAMAÇÃO	1	12,50%	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	3	37,50%	1	0	0	2	0	0
SUGESTÃO	1	12,50%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>12,50%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>87,50%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>8</b>					

Gerência  
CORREGEDORIA

Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
RECLAMAÇÃO	1	100,00%	0	1	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>1</b>					

Gerência  
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS

Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	14	29,79%	0	1	0	11	2	0
ELOGIO/AGRADECIMENTO	2	4,26%	0	0	0	1	1	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	23	48,94%	2	0	0	19	2	0
RECLAMAÇÃO	4	8,51%	0	0	0	4	0	0
SOLICITAÇÃO	3	6,38%	0	1	0	2	0	0
SUGESTÃO	1	2,13%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
			<b>4,26%</b>	<b>4,26%</b>	<b>0,00%</b>	<b>80,85%</b>	<b>10,64%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>47</b>					

Gerência  
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	1	16,67%	1	0	0	0	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	4	66,67%	0	0	0	4	0	0
RECLAMAÇÃO	1	16,67%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>16,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>83,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>6</b>					

Gerência GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
ELOGIO/AGRADECIMENTO	1	1,25%	0	1	0	0	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	60	75,00%	5	14	1	40	0	0
RECLAMAÇÃO	3	3,75%	0	0	0	3	0	0
SOLICITAÇÃO	16	20,00%	2	4	0	10	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>7</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>8,75%</b>	<b>23,75%</b>	<b>1,25%</b>	<b>66,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>80</b>								

Gerência GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	4	16,67%	0	0	0	4	0	0
OUTROS - INDEFINIDO	1	4,17%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	13	54,17%	0	1	0	12	0	0
RECLAMAÇÃO	3	12,50%	0	0	0	3	0	0
SOLICITAÇÃO	2	8,33%	0	1	0	1	0	0
SUGESTÃO	1	4,17%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>8,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>91,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>24</b>								

Gerência GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM PAF E RECINTOS ALFANDEGADOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	2	66,67%	0	2	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	1	33,33%	1	0	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>33,33%</b>	<b>66,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>3</b>								

Gerência GERÊNCIA DE LOGÍSTICA								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
RECLAMAÇÃO	2	100,00%	0	2	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>2</b>								

Gerência GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	1	9,09%	0	1	0	0	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	8	72,73%	1	0	0	7	0	0
SOLICITAÇÃO	2	18,18%	0	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>9,09%</b>	<b>9,09%</b>	<b>0,00%</b>	<b>81,82%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>11</b>								

Gerência GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	13	92,86%	0	0	0	13	0	0
RECLAMAÇÃO	1	7,14%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>14</b>								

Gerência GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
OUTROS - INDEFINIDO	1	8,33%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	8	66,67%	0	0	0	8	0	0
RECLAMAÇÃO	1	8,33%	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	2	16,67%	0	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>12</b>								

Gerência GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	27	65,85%	6	1	0	17	3	0
OUTROS - INDEFINIDO	1	2,44%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	10	24,39%	0	1	0	8	1	0
RECLAMAÇÃO	2	4,88%	0	0	0	2	0	0
SOLICITAÇÃO	1	2,44%	0	1	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>14,63%</b>	<b>7,32%</b>	<b>0,00%</b>	<b>68,29%</b>	<b>9,76%</b>	<b>0,00%</b>
<b>41</b>								

Gerência GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE PROMOÇÃO E DE INFORMAÇÃO DE PRODUTOS SUJEITOS À VS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	21	61,76%	3	6	0	12	0	0
ELOGIO/AGRADECIMENTO	3	8,82%	1	0	0	2	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	4	11,76%	0	1	0	3	0	0
RECLAMAÇÃO	5	14,71%	0	1	0	4	0	0
SUGESTÃO	1	2,94%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>11,76%</b>	<b>23,53%</b>	<b>0,00%</b>	<b>64,71%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>34</b>								

Gerência GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	59	80,82%	3	1	0	53	2	0
RECLAMAÇÃO	2	2,74%	0	0	0	1	1	0
SOLICITAÇÃO	12	16,44%	0	1	0	11	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>4,11%</b>	<b>2,74%</b>	<b>0,00%</b>	<b>89,04%</b>	<b>4,11%</b>	<b>0,00%</b>
<b>73</b>								

Gerência GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	4	80,00%	3	0	0	1	0	0
RECLAMAÇÃO	1	20,00%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>60,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>40,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>5</b>								

Gerência GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO							
Natureza	Situação						
	ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
ELOGIO/AGRADECIMENTO	1	10,00%	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3	30,00%	0	0	3	0	0
RECLAMAÇÃO	5	50,00%	0	1	4	0	0
SUGESTÃO	1	10,00%	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>10,00%</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>10</b>						

Gerência GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO							
Natureza	Situação						
	ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	100,00%	0	1	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>1</b>						

Gerência GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS							
Natureza	Situação						
	ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
DENÚNCIA	3	6,38%	0	0	3	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	37	78,72%	3	0	34	0	0
RECLAMAÇÃO	2	4,26%	0	1	1	0	0
SOLICITAÇÃO	5	10,64%	1	1	3	0	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8,51%</b>	<b>2</b>	<b>4,26%</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>47</b>						

Gerência GERÊNCIA DE SISTEMAS							
Natureza	Situação						
	ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	2	40,00%	0	0	1	1	0
RECLAMAÇÃO	1	20,00%	0	1	0	0	0
SOLICITAÇÃO	1	20,00%	0	0	1	0	0
SUGESTÃO	1	20,00%	0	0	0	1	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>20,00%</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>40,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>5</b>						

Gerência GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE							
Natureza	Situação						
	ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	14	93,33%	0	2	12	0	0
SOLICITAÇÃO	1	6,67%	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>13,33%</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>15</b>						

Gerência GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS							
Natureza	Situação						
	ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
DENÚNCIA	3	21,43%	0	2	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	8	57,14%	0	5	3	0	0
SOLICITAÇÃO	2	14,29%	0	1	1	0	0
SUGESTÃO	1	7,14%	0	1	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>9</b>	<b>64,29%</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>14</b>						

Gerência GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
ELOGIO/AGRADECIMENTO	1	8,33%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	6	50,00%	0	0	0	6	0	0
RECLAMAÇÃO	2	16,67%	0	0	0	2	0	0
SOLICITAÇÃO	3	25,00%	0	0	0	3	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>12</b>								

Gerência GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	1	2,56%	0	1	0	0	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	19	48,72%	1	7	0	11	0	0
RECLAMAÇÃO	8	20,51%	0	5	0	3	0	0
SOLICITAÇÃO	11	28,21%	1	7	0	3	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>2</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>5,13%</b>	<b>51,28%</b>	<b>0,00%</b>	<b>43,59%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>39</b>								

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	1	100,00%	1	0	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>1</b>								

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	3	9,68%	0	0	0	3	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	23	74,19%	1	0	0	22	0	0
RECLAMAÇÃO	3	9,68%	0	0	0	3	0	0
SOLICITAÇÃO	2	6,45%	0	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>3,23%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>96,77%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>31</b>								

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
RECLAMAÇÃO	1	100,00%	1	0	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>1</b>								

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	6	33,33%	0	1	0	4	1	0
ELOGIO/AGRADECIMENTO	1	5,56%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	4	22,22%	0	0	0	4	0	0
RECLAMAÇÃO	4	22,22%	0	0	0	4	0	0
SOLICITAÇÃO	3	16,67%	0	0	0	3	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>5,56%</b>	<b>0,00%</b>	<b>88,89%</b>	<b>5,56%</b>	<b>0,00%</b>
<b>18</b>								



Gerência GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3	100,00%	1	1	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>3</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	43	75,44%	10	14	0	19	0	0
RECLAMAÇÃO	2	3,51%	0	1	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	10	17,54%	3	3	0	4	0	0
SUGESTÃO	2	3,51%	0	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>13</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>22,81%</b>	<b>31,58%</b>	<b>0,00%</b>	<b>45,61%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>57</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
DENÚNCIA	2	12,50%	0	1	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	11	68,75%	1	3	0	7	0	0
RECLAMAÇÃO	3	18,75%	1	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>12,50%</b>	<b>25,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>62,50%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>16</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
SOLICITAÇÃO	1	100,00%	1	0	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>1</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
DENÚNCIA	5	23,81%	0	0	1	4	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	14	66,67%	0	0	0	14	0	0
RECLAMAÇÃO	2	9,52%	0	1	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>4,76%</b>	<b>4,76%</b>	<b>90,48%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>21</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	18	56,25%	2	3	0	13	0	0
RECLAMAÇÃO	7	21,88%	1	3	0	3	0	0
SOLICITAÇÃO	4	12,50%	0	2	0	2	0	0
SUGESTÃO	3	9,38%	0	2	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>9,38%</b>	<b>31,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>59,38%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>32</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO								
Natureza		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	100,00%	0	1	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>		<b>1</b>						

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	8	80,00%	0	0	0	8	0	0
RECLAMAÇÃO	1	10,00%	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	1	10,00%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>10</b>					

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	13	12,26%	0	0	0	13	0	0
OUTROS - INDEFINIDO	1	0,94%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	78	73,58%	0	3	0	75	0	0
RECLAMAÇÃO	5	4,72%	0	0	0	5	0	0
SOLICITAÇÃO	9	8,49%	0	0	0	9	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>2,83%</b>	<b>0,00%</b>	<b>97,17%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>106</b>					

Gerência GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	2	66,67%	0	0	0	2	0	0
SOLICITAÇÃO	1	33,33%	1	0	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>66,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>3</b>					

Gerência NÚCLEO DE ACESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	50,00%	0	1	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	1	50,00%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>2</b>					

Gerência NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	1	5,88%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	14	82,35%	2	5	0	6	1	0
RECLAMAÇÃO	1	5,88%	1	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	1	5,88%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
			<b>17,65%</b>	<b>29,41%</b>	<b>0,00%</b>	<b>47,06%</b>	<b>5,88%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>17</b>					

Gerência OUVIDORIA								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	133	34,82%	0	1	4	128	0	0
Não Qualificado	59	15,45%	0	0	0	59	0	0
OUTROS - INDEFINIDO	4	1,05%	0	0	0	4	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	73	19,11%	0	0	0	73	0	0
RECLAMAÇÃO	89	23,30%	0	0	1	88	0	0
SOLICITAÇÃO	22	5,76%	0	0	0	22	0	0
SUGESTÃO	2	0,52%	0	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>376</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>0,26%</b>	<b>1,31%</b>	<b>98,43%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>382</b>					

Gerência UNIDADE CENTRAL DE DOCUMENTAÇÃO								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	100,00%	0	1	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>1</b>								

Gerência UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	1	4,76%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	15	71,43%	1	1	0	13	0	0
RECLAMAÇÃO	2	9,52%	0	1	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	3	14,29%	0	2	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>4,76%</b>	<b>19,05%</b>	<b>0,00%</b>	<b>76,19%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>21</b>								

Gerência UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	8	28,57%	1	0	0	7	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	16	57,14%	4	0	0	12	0	0
RECLAMAÇÃO	2	7,14%	0	0	0	2	0	0
SOLICITAÇÃO	1	3,57%	0	0	0	1	0	0
SUGESTÃO	1	3,57%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>17,86%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>82,14%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>28</b>								

Gerência UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	3	9,68%	0	0	0	3	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	26	83,87%	0	3	0	23	0	0
SOLICITAÇÃO	2	6,45%	0	0	0	2	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>9,68%</b>	<b>0,00%</b>	<b>90,32%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>31</b>								

Gerência UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	4	40,00%	2	2	0	0	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	4	40,00%	1	0	0	3	0	0
RECLAMAÇÃO	1	10,00%	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	1	10,00%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>30,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>10</b>								

Gerência UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	100,00%	0	1	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>1</b>								

Gerência UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS								
Natureza			Situação					
			ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO
DENÚNCIA	2	8,70%	0	2	0	0	0	0
ELOGIO/AGRADECIMENTO	1	4,35%	0	0	0	1	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	17	73,91%	3	0	0	14	0	0
RECLAMAÇÃO	1	4,35%	0	0	0	1	0	0
SOLICITAÇÃO	1	4,35%	0	0	0	1	0	0
SUGESTÃO	1	4,35%	0	0	0	1	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>13,04%</b>	<b>8,70%</b>	<b>0,00%</b>	<b>78,26%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>23</b>
-------------------------------	-----------

Natureza		Gerência UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA						
		Situação						
		ENCAMINHADA	Em Atraso	FINAL. DESDOBRAMENTO	FINALIZADA	RESPONDIDA	SEM ANDAMENTO	
DENÚNCIA	7	87,50%	0	5	0	2	0	0
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	12,50%	0	1	0	0	0	0
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
			<b>0,00%</b>	<b>75,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>25,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>			<b>8</b>					

# Ouvidoria ANVISA

Brasília, segunda-feira 18 de abril de 2007, ano: I, n. 12.

## 1. Venda de Cytotec na Internet:

A Ouvidoria tem recebido dezenas de denúncias de cidadãos sobre a venda ilegal do medicamento misoprostol, para úlcera gástrica (comercializado como Cytotec). O medicamento é de venda e uso restritos a hospitais, mas de acordo com as denúncias vem sendo vendido para o uso como abortivo, em sítios e e-mails, com entrega por sedex.

Denúncias desse tipo devem ser feitas a Ouvidoria da Anvisa que encaminhará a área de Controle de Propaganda e Fiscalização.

## 2. Novo lote de Cialis falsificado:

Já é o quarto lote do medicamento Cialis 20 mg, para disfunção erétil, falsificado. Desta vez, é o de número A178173, com validade até 08/2008. O laboratório detentor do registro, Eli Lilly Brasil Ltda, informou a Anvisa que não produziu o referido lote.

Em caso de dúvida ou suspeita sobre o medicamento, o usuário deve fazer a denúncia para o serviço de atendimento ao consumidor do fabricante Eli Lilly (pelo número 0800 709 3636), para a Agência (pelo e-mail [inspecao@anvisa.gov.br](mailto:inspecao@anvisa.gov.br)) ou procurar a Vigilância Sanitária do seu município ou estado.

## 3. Outros produtos com problemas:

**Preservativo masculino** - A camisinha de marca Hero teve lote reprovado em teste de qualidade. O lote 0508053 (validade 31/07/2010) apresentou resultado insatisfatório, estourando antes de atingir o tamanho ideal. Este é o quarto lote do produto que é interdito pela Anvisa pelo mesmo motivo.

**Analgésico** – O lote 0858B medicamento Salindor (Dipirona Sódica 500mg/ml), gotas, foi suspenso em todo país. O lote apresentou problemas com pH abaixo do padrão e presença de partículas sólidas que podem tornar o tratamento ineficaz.

**Fitoterápico** – A Tintura de Espinheira Santa do laboratório Extranatus Ltda não possui registro na Anvisa. O que motivou a suspensão da distribuição, comércio e uso em todo país.

Outro medicamento fitoterápico que continua suspenso é o **Elixir Kutelak**. O mesmo também não possui registro nem o laboratório Irmãos Kutelak Indústria e Comércio Ltda, Autorização de Funcionamento. A Anvisa alerta que esse produto **tem grande potencial tóxico** pela alta concentração de álcool, podendo causar cirrose hepática. A Ouvidoria tem recebido denúncias de que o Elixir Kutelak está sendo vendido na internet e reforça que é um procedimento ilegal.

**Medicamento com restrições de uso** – O medicamento Zelmac® (de princípio ativo tegaserode) da empresa Novartis passou a ser comercializado no Brasil com restrições de uso. A empresa deve alterar a bula informando que o **Zelmac** só poderá ser usado para “**mulheres com diagnóstico de Síndrome do Intestino Irritável**, com até 55 anos de idade, sem doenças cardiovasculares conhecidas ou fatores de risco para elas”.

A decisão da Farmacovigilância da Anvisa foi motivada com base na suspensão por questões de segurança, nos Estados-Unidos, de medicamento com o mesmo princípio ativo do Zelmac.

## 4. Surto de infecção por Mycobacterium não tuberculosis pós-cirúrgicas no Rio

A Anvisa e o Ministério da Saúde divulgaram nota técnica alertando para o surto de infecção por *Mycobacterim não tuberculosis pós-cirurgias* na cidade do Rio de Janeiro. A infecção se manifestou em pacientes submetidos a processos cirúrgicos ou cirúrgicos-endoscópicos. Os sintomas são: na pele, aparecem lesões próximas à cicatriz da cirurgia, com secreção, podendo ocorrer até um ano após a operação.

## **5. Medicina Nuclear: proposta de nova norma**

**Até o dia 07 de junho**, a comunidade em geral pode opinar sobre a proposta da Anvisa para as normas de serviços de Medicina Nuclear com finalidade terapêutica ou diagnóstica, como exames de ressonância magnética. O objetivo é melhorar a qualidade no atendimento e a segurança para a população, profissionais de saúde e meio ambiente.

A Consulta Pública n. 35 está disponível no link:  
<http://www4.anvisa.gov.br/base/visadoc/CP/CP%5B18091-1-0%5D.PDF>

Críticas ou sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail:  
[medicina.nuclear@anvisa.gov.br](mailto:medicina.nuclear@anvisa.gov.br). As contribuições também serão recebidas pelo fax (61) 3448-1302 ou por escrito, para o endereço: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, SEPN 515, Bloco "B" Ed. Omega, 3º andar, sala 5, Asa Norte, Brasília, DF, CEP: 70.770-502.

## **6. Novidade nas Estatísticas de Atendimento da Ouvidoria**

A Ouvidoria lança novo modelo de relatório com as estatísticas de atendimento. A partir de março, os dados do Anvis@tende estão sendo analisados e comentados quanto aos diversos aspectos das manifestações dos usuários, além dos assuntos de maior interesse da sociedade. Além disso, apresenta uma parte intitulada "Ouvidoria em Ação", que traz um breve levantamento de todas as atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria durante o mês.

No mês passado, a Ouvidoria recebeu quase 1.400 procedimentos, o que representou um aumento de 27% em relação a fevereiro deste ano. Nos primeiros três meses de 2007, foram registradas 3.587 manifestações. A maior parte é sobre Inspeções. Áreas como Serviços de Saúde, Alimentos e Arrecadação de Taxa também tiveram destaque.

O relatório mostra ainda que o assunto de maior interesse é a fiscalização relativa a medicamentos e alimentos, seguido por assuntos técnicos e autorização de empresas. Sob o ponto de vista dos problemas relatados à Ouvidoria, a qualidade e irregularidades na comercialização de produtos são os mais freqüentes.

O novo relatório tem a preocupação de sensibilizar os técnicos para melhorar a qualidade das respostas. Conforme o documento: "A resposta ao usuário é uma ótima oportunidade que temos para ir além da informação, contribuindo para um processo educativo".

O relatório pode ser consultado em:  
[www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/estatisticas/index.htm](http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/estatisticas/index.htm)

---

*Informação: Assessoria de Imprensa da Anvisa – [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) e Ouvidoria.*

Acesse nosso espaço no sítio da Anvisa:

[www.anvisa.gov.br/ouvidoria/index.htm](http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria/index.htm)

Acesse os boletins anteriores:

<http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/boletim/index.htm>

Sugestões, pedidos de inclusão de contatos no nosso cadastro ou pedidos de exclusões:  
[ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br).

# Ouvidoria ANVISA

Brasília, segunda-feira 09 de abril de 2007, ano: I, n. 11.

## 1. Consulta Pública para salas de fumantes:

**Até 1º de maio**, a sociedade civil pode enviar sua opinião, sugestões ou críticas sobre a proposta da Anvisa para salas exclusivas de fumantes. A Consulta Pública n. 29 está disponível no endereço na internet: <http://www4.anvisa.gov.br/base/visadoc/CP/CP%5B18050-1-0%5D.PDF>

A agência pretende criar normas para as salas de fumantes como a exigência de sistema de climatização para reduzir a fumaça e impedir que contamine outros locais; de materiais e móveis não combustíveis e que não absorvam a fumaça; da proibição de atividades de lazer, consumo de alimentos e de comercialização de produtos derivados do tabaco e outras restrições.

Quem quiser contribuir para a elaboração da norma que entrará em vigor deve se manifestar pelo e-mail: [controle.tabaco@anvisa.gov.br](mailto:controle.tabaco@anvisa.gov.br) com assunto: "salas exclusivas para fumar".

## 2. Controle eletrônico para Medicamento Controlado:

**A partir do dia 2 de maio**, as farmácias e drogarias de todo país devem adotar o Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC). O programa, lançado na semana passada pela Anvisa, possibilitará maior controle sobre medicamentos especiais como os usados para emagrecer, anabolizantes, psicotrópicos, entorpecentes e outros.

Pelo SNGPC, as farmácias e drogarias terão que informar via internet à Anvisa uma vez por semana dados sobre a movimentação do estoque, inclusive das perdas de produtos sejam manipulados ou industrializados. Esse controle era feito desde 1973 por escrituração manual, o que demandava tempo e facilitava as fraudes.

No Brasil, de cada mil pessoas, entre 12 e 13 já usaram medicamentos para emagrecer. As maiores consumidoras são as mulheres. Os dados da Anvisa ainda revelam que o consumo nacional em 2005 foi três vezes maior que o americano e que representa 90% do consumo mundial.

## 3. Viagra falsificado e outros produtos proibidos:

Dois lotes falsificados do medicamento para disfunção erétil, **Viagra**, foram identificados pela Anvisa. O lote n. 60483004A com mesmo número do fabricante, a Pfizer, está com data de validade alterada. O outro falsificado é o de n. 504832218.

A Anvisa determinou a apreensão e inutilização dos Viagras falsificados. Já o produto **Gotas do Zeca**, da empresa Flora Medicinal Ltda, de Manaus (AM), não possui registro nem a empresa, autorização de funcionamento. Por isso, teve a fabricação, distribuição, comércio e uso suspensos. O mesmo ocorreu com a **cera de depilação Depil Pratic**, frabricada pela A. de Campos Neto, de Ribeirão Cascalheira (MT).

O **Ácido Lindoléico Conjugado** (CLA), utilizado por praticantes de atividades físicas para emagrecimento e aumento de massa muscular, não conseguiu autorização para a venda. A área de Alimentos da Anvisa tomou decisão pelo fato de não serem comprovadas a segurança e eficácia do produto. Por isso, o CLA que estiver no mercado deve ser apreendido.

## 4. Pan: Produtos importados devem ser informados à Anvisa

Com a chegada dos jogos Pan-Americanos, as delegações dos países participantes devem enviar à Anvisa uma lista com todos os produtos de interesse à saúde que querem trazer ao Brasil. Essas informações devem chegar à agência por meio do Comitê Olímpico Brasileiro até o dia 13 de junho.

## **5. Alimentos: novas regras para embalagens metálicas e cartilha sobre cuidados**

Embalagens, revestimentos, utensílios, tampas e equipamentos metálicos que ficam em contato com alimentos têm novas regras na Anvisa. A RDC n. 20 adequou a legislação nacional às exigências do Mercosul.

O objetivo foi evitar que os alimentos sejam contaminados por substâncias perigosas, ou sejam modificados por algum material presente na embalagem. A RDC n. 20 ainda traz uma lista dos materiais que podem ficar em contato com esses produtos.

A norma pode ser consultada no endereço eletrônico:

<http://e-legis.anvisa.gov.br/leisref/public/showAct.php?id=26268&word=>

Outra novidade é a cartilha sobre os cuidados necessários na manipulação dos alimentos. As orientações para o preparo, armazenamento e exposição à venda asseguram a segurança e a higiene destes produtos. Cuidados com a água, lixo e transporte também são abordados.

A cartilha está disponível no endereço eletrônico:

[http://www.anvisa.gov.br/divulga/public/alimentos/cartilha\\_gicra.pdf](http://www.anvisa.gov.br/divulga/public/alimentos/cartilha_gicra.pdf)

## **6. Dúvidas sobre PANELAS DE ALUMÍNIO e ASPARTAME:**

Vários cidadãos têm questionado a Anvisa por meio da Ouvidoria sobre os riscos para a saúde do uso de panelas, latas de bebidas e shampoo com **alumínio**. Os questionamentos, cerca de 80 registrados na Ouvidoria, são relativos a doenças como **como Mal de Parkinson** que poderiam ser causadas pela ingestão de resíduos desse metal em alimentos.

**A Anvisa responde:** O comitê internacional de avaliação de riscos de contaminação em alimentos ligado à Organização Mundial de Saúde, o JECFA, divulgou dados em 2007 sobre o alumínio. O JECFA concluiu que os **compostos de alumínio têm um potencial efeito no sistema reprodutivo e nervoso**. Assim, estabeleceu uma Ingestão Diária Aceitável de 1 mg/kg de peso corpóreo, ou seja, uma pessoa de 60 Kg poderia ingerir 60 mg de alumínio por dia sem causar efeitos nocivos à saúde.

O alumínio está presente naturalmente nos vegetais, frutas, produtos de origem animal e na água. Diariamente, uma pessoa sadia ingere Alumínio através da comida e da água variando de 8 a 9 mg/dia. Esta quantidade é bem menor do que aquela preconizada pelo JECFA como máxima tolerável.

**Cabe à Anvisa avaliar a exposição periodicamente**, ou seja, avaliar a possível quantidade de alumínio ingerida por todas as fontes de exposição e verificar se ultrapassa ou não os níveis de segurança. Caso estes valores sejam ultrapassados, medidas adicionais para gerenciar esse risco deverão ser tomadas.

Além disto, **a legislação de limites de contaminantes está sendo revista** por um grupo de especialistas que se pautam nas informações científicas disponíveis. A proposta de revisão da legislação **será colocada sob consulta pública** para que toda a sociedade possa participar.

Sobre o **Aspartame**, um aditivo alimentar para adoçar alimentos, **a Anvisa esclarece** que as substâncias que o compõe podem prejudicar a saúde em alguns casos. Há pessoas que têm dificuldade de metabolizar o aminoácido Fenilalanina presente no aspartame. Por isso, todos os produtos que contenham esse aminoácido devem trazer a advertência no rótulo: **CONTÉM FENILALANINA**.



Outro aminoácido que forma o aspartame é o Metanol, que pode causar intoxicação caso seja consumido em excesso. No entanto, a quantidade de Metanol no aspartame não traz risco à saúde.

A Ouvidoria registrou mais de 30 procedimentos questionando sobre estudos e dados estatísticos do desenvolvimento de doenças devido ao consumo do aspartame. Os mesmos **estão sendo analisados pela Câmara Técnica de Alimentos** que fornece suporte técnico a área de Alimentos da Anvisa. Mas, segundo a agência, não há base científica suficiente para a adoção de medidas sanitárias, sendo **o aspartame considerado ainda seguro**.

---

*Informação: Assessoria de Imprensa da Anvisa – [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) e Ouvidoria.*

Acesse nosso espaço no sítio da Anvisa:

[www.anvisa.gov.br/ouvidoria/index.htm](http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria/index.htm)

Acesse os boletins anteriores:

<http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/boletim/index.htm>

Sugestões, pedidos de inclusão de contatos no nosso cadastro ou pedidos de exclusões:  
[ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br).

## **Ouvidoria ANVISA**

Brasília, segunda-feira 02 de abril de 2007, ano: I, n. 10.

### **1. Os Riscos do Bronzeamento Artificial:**

A Anvisa alerta que a exposição contínua ao bronzeamento artificial traz danos a longo prazo como o risco de câncer de pele, envelhecimento da pele e queimaduras. Mas ainda é possível o surgimento de problemas imediatos.

A agência alega que apesar da prática não trazer benefícios à saúde, servindo apenas do ponto de vista estético, não pode ser proibida. Cabe a Anvisa desaconselhar a utilização de mecanismos artificiais, que podem aumentar o risco de danos à pele, e recomendar que o interessado verifique se o produto ou o equipamento possui registro.

Há regras de utilização de câmaras de bronzeamento artificial. Por exemplo, é proibida a repetição do bronzeamento em menos de 48 horas. São necessárias a presença de um técnico treinado para operar a câmara e a manutenção preventiva com laudo de peritos, sobre o nível da radiação. Além destas medidas, o usuário deve apresentar uma avaliação médica da pele com nível de risco.

### **2. Medicamento Falsificado:**

Novo lote falsificado do Cialis foi encontrado. Os lotes A510410 e A185755 foram identificados em fevereiro e março respectivamente. Desta vez, foi o A152068. Os lotes falsificados do medicamento usado para tratamento de disfunção erétil não foram produzidos pela empresa Eli Lilly do Brasil Ltda, fabricante do produto original.

Falsificar medicamento é crime hediondo previsto no Código Penal. Os produtos falsificados devem ser apreendidos e inutilizados em todo país, conforme determinou a Anvisa.

Denúncias podem ser feitas no serviço de atendimento ao consumidor da Eli Lilly do Brasil: 0800 7093636, na Anvisa pelo e-mail: [inspecao@anvisa.gov.br](mailto:inspecao@anvisa.gov.br) ou na Vigilância Sanitária mais próxima.

### **3. Medicamento sem registro:**

Todos dos produtos sujeitos à vigilância sanitária do Laboratório e Indústria Farmacêutica Latyno Ltda de Hortolândia (SP) estão impedidos de serem fabricados, distribuídos, comercializados e utilizados.

A decisão da agência foi tomada porque o laboratório Latyno estava produzindo sem ter autorização na Anvisa e nem registro dos produtos.

Outro medicamento suspenso foi o Isoface fabricado depois de 10/07/2006 pela Valeant Farmacêutica do Brasil Ltda de Campinas (SP). Usado em casos graves de acne, o Isoface estava com registro cancelado por descumprimento de exigências sanitárias. Mesmo assim, o produto continuava sendo fabricado.

### **4. Tempo de Resposta ao cidadão sinaliza desempenho da Anvisa:**

A partir de março de 2007, o atendimento feito pelas áreas técnicas da Anvisa, por meio da Ouvidoria, passa a ser incorporado na avaliação de desempenho da Agência. O indicador tem como base o tempo de resposta das solicitações.

De acordo com o Contrato de Gestão com o Ministério da Saúde, todas as áreas da Anvisa devem responder pelo menos 80% das demandas encaminhadas pela Ouvidoria em até 15 dias úteis. A maioria dos pedidos é recebido por meio do [Anvis@tende](mailto:Anvis@tende), formulário eletrônico para envio de denúncias, reclamações e elogios.

Os dados de fevereiro revelaram oito áreas de destaque quanto à superação da meta: Comunicação, Tecnologia de Produtos para a Saúde, Informática, Cosméticos, Serviços de Saúde, Toxicologia, Atendimento ao Público e a Farmacovigilância obtiveram mais de 90% das respostas finalizadas dentro do prazo.

Para que todas as áreas técnicas consigam resultados semelhantes, a Ouvidoria está estruturando uma campanha interna. Quem tiver interesse, pode acompanhar as estatísticas mensais de atendimento pela página eletrônica da [Ouvidoria](#)

## **5. Dúvidas sobre o RED BULL, LIDOSTESIN, SUCO NONI:**

A Ouvidoria tem recebido vários questionamentos sobre um e-mail alegando que a bebida **RED BULL** contém substâncias que causam problemas de saúde. A Gerência de Produtos Especiais (GPESP) tem esclarecido que este **é mais um spam** que ressurgiu na internet, como tantos outros. Segundo a Gerência, a substância glucuronolactona é um composto químico natural e está envolvido em reações metabólicas próprias do organismo humano. “Não foram encontradas informações proibitivas do FDA que é a Agência Norte-Americana responsável pela regulamentação de medicamentos e alimentos”, afirmou a GPESP.

Já sobre os **anestésicos Lidostesin 3% e Lidostesina** do laboratório Probem, **continua em vigor a suspensão** da distribuição, comércio e uso de todos os lotes desses medicamentos e cabe a empresa fazer o recolhimento dos mesmos. A área de Inspeção da Anvisa ainda informa que **não há restrição quanto aos outros medicamentos desse laboratório**.

A Ouvidoria também tem registrado diversos procedimentos sobre o **suco Noni** (mais de 100 desde 2002). Consumidores querem saber se a bebida está regularizada na Anvisa. A Gerência de Produtos Especiais esclarece que o suco em questão **não possui registro na agência** e alerta que **nenhum produto da área de alimentos pode fazer referência a propriedades medicamentosas ou terapêuticas** (art. 56 do Decreto-Lei n. 986/69).

---

*Informação: Assessoria de Imprensa da Anvisa – [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) e Ouvidoria.*

Acesse nosso espaço no sítio da Anvisa:

[www.anvisa.gov.br/ouvidoria/index.htm](http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria/index.htm)

Acesse os boletins anteriores:

<http://www.anvisa.gov.br/institucional/ouvidoria/boletim/index.htm>

Sugestões, pedidos de inclusão de contatos no nosso cadastro ou pedidos de exclusões: [ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br).