

# OUVIDORIA

## 76º Relatório Mensal Agosto de 2008



**ANVISA**  
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério  
da Saúde





# ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

## **Diretor-Presidente**

Dirceu Raposo de Mello

## **Diretores**

José Agenor Álvares da Silva

Maria Cecília Martins Brito

Agnelo Santos Queiroz Filho

## **Ouvidora**

Vera Maria Borralho Bacelar

## **Assessora**

Mary Anne Fontenele Martins

## **Assistente**

Luiz Augusto da Cruz

## **Equipe Técnica**

Ana Paula Ferrari Lemos Barros

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Bianca Barboza Nogueira

Eriknilson de Souza Pacheco

Isabella Silva Di Jorge Portella Valderrama

Keyty Costa Cordeiro

Maria Alice Dias Leão

Mariana Drumond Marques

Patrícia Batista de Freitas

Vanderléa Aparecida Braga

## GLOSSÁRIO

AE	Autorização de Funcionamento Especial
AFE	Autorização de Funcionamento de Empresas
ASCOM	Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional
ASEGI	Assessoria de Segurança Institucional
ASTEÇ	Assessoria Técnica e Parlamentar
CMED	Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos
CBPF	Certificado de Boas Práticas de Fabricação
CGTEC	Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico
COPEQ	Comissão de Pesquisas em Vigilância Sanitária da Anvisa
GADIP	Gabinete do Diretor-Presidente
GEGAR	Gerência de Gestão da Arrecadação
GELOG	Gerência de Logística
GEMAT	Gerência de Tecnologia de Materiais de Uso em Saúde
GEMEG	Gerência de Medicamentos Genéricos
GEMES	Gerência de Medicamentos Similares
GESIS	Gerência de Desenvolvimento de Sistemas
GEVIT	Gerência de Produtos Diagnósticos de Uso In Vitro
GFARM	Gerência de Farmacovigilância
GFIMP	Gerência de Monitoramento de Qualidade, Controle e Fiscalização de Insumos, Medicamentos e Produtos
GGALI	Gerência-Geral de Alimentos
GGCOS	Gerência-Geral de Cosméticos
GGGAF	Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira
GGIMP	Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos
GGLAS	Gerência-Geral de Laboratórios de Saúde Pública
GMED	Gerência-Geral de Medicamentos
GGPAF	Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados
GGRHU	Gerência-Geral de Gestão de Recursos Humanos
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
GGTOX	Gerência-Geral de Toxicologia

GGTPS	Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para a Saúde
GIMEP	Gerência de Inspeção Certificação de Medicamentos e Produtos
GMEFH	Gerência de Medicamentos Isentos, Específicos, Fitoterapicos e Homeopáticos
GPBEN	Gerência de Pesquisas, Ensaios Clínicos, Medicamentos Biológicos e Novos
GPDTA	Gerência de Produtos Derivados do Tabaco
GPROP	Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária
GQUIP	Gerência de Tecnologia em Equipamentos
NADAV	Núcleo de Assessoramento em Descentralização das Ações de Vigilância Sanitária
NCI	Núcleo de Controle de Insumos
NUREM	Núcleo de Assessoramento Econômico em Regulação
OuvidorSus	Sistema Informatizado da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde
PDVISA	Plano Diretor de Vigilância Sanitária
PROCR	Procuradoria
RDC	Resolução da Diretoria Colegiada
SNGPC	Sistema Nacional de Gerenciamento dos Produtos Controlados
UINSC	Unidade de Inspeção e Certificação de Saneantes e Cosméticos
UINSP	Unidade de Inspeção e Certificação de Produtos para a Saúde
UNIAP	Unidade de Atendimento ao Público
UPROC	Unidade de Produtos Controlados
UTVIG	Unidade de Tecnovigilância
VISA	Vigilância Sanitária Municipal ou Estadual

## SUMÁRIO

Mensagem da Ouvidora	06
Apresentação	07
Capítulo 1 – Ouvidoria em Ação	07
Capítulo 2 – Temas de Destaque	09
Capítulo 3 – Análise das Demandas	13
3.1 Natureza das Demandas	14
3.2 Destino das Demandas	14
3.3 Assuntos das Demandas	16
3.4 De Olho na Denúncia	17
3.5 A Situação das Demandas	20
3.6 Qualidade das Respostas	21
Capítulo 4 – Integração ao Sistema Nacional de Ouvidorias do Sus	22
Capítulo 5 – Ouvidoria Itinerante	26
Considerações Finais	29
Anexos	30

## GRÁFICOS

Gráfico 1: Demandas por Natureza	14
Gráfico 2: Demandas por Destino	15
Gráfico 3: Demandas por Gerência	15
Gráfico 4: Demandas Classificadas por Assunto	16
Gráfico 5: Demandas Classificadas Por Problema	18
Gráfico 6: Demandas por Finalização	20
Gráfico 7: Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil	21
Gráfico 8: Avaliação das Respostas pelo Usuário	21

Gráfico 9:	Distribuição das Demandas Encaminhadas à GGPAF, por Assunto	28
Gráfico 10:	Distribuição Das Demandas Encaminhadas à GGPAF, por Problema	28

## **TABELAS**

Tabela 1:	Conseqüências dos Problemas	19
Tabela 2:	Demandas Enviadas ao DOGES por Natureza	23
Tabela 3:	Assuntos e Problemas das Demandas Enviadas ao DOGES	24

## MENSAGEM DA OUVIDORA

A descentralização das ações de vigilância sanitária foi contemplada na Lei 8.080/90, que em seu Capítulo IV define as competências das esferas de governo em relação a estas ações de saúde. Nesse contexto e considerando também a abrangência das ações de vigilância sanitária, observamos que a ANVISA pactuou com Estados, Distrito Federal e Municípios grande parte das atividades de execução em vigilância sanitária, sem prejuízo da responsabilidade quanto ao acompanhamento e coordenação.

Além disso, foi estabelecido o Termo de Compromisso de Gestão como instrumento que formaliza o pacto realizado entre as esferas de governo, em torno de prioridades que apresentam impacto sobre a situação da saúde da população. O novo modelo de pactuação substituiu o processo de habilitação então em vigor, estabelece a regionalização como eixo estruturante do processo de descentralização, a integração das várias formas de repasse de recursos financeiros em blocos de financiamento, bem como a integração dos vários pactos existentes.

Entretanto, refletimos o quanto este processo de descentralização avançou ao longo dos 10 anos de criação da Anvisa. Quais ações estão sendo descentralizadas? E como se dá a comunicação de risco entre os atores do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária?

A preocupação da Ouvidoria com esta questão insere-se no fato de que algumas denúncias recebidas são alvo de acompanhamento direto, e toma para si a responsabilidade de monitorá-las, mantendo o cidadão informado, se necessário, passo a passo, das ações realizadas e garantindo um desfecho satisfatório. Estes casos, devido à sua complexidade e gravidade, demandam investigação mais criteriosa por parte das Coordenações de Vigilância Sanitária Estaduais e Municipais, pressupondo serem alertas que possam evidenciar um grave problema de saúde pública.

Dos casos encaminhados para as Vigilâncias Sanitárias locais destacam-se infecções hospitalares, irregularidades na comercialização de produtos, irregularidades e má qualidade de serviços de saúde, funcionamento irregular de empresas e qualidade insatisfatória de produtos e ambientes.

A atuação conjunta da ouvidoria da Anvisa com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS tem o intuito de melhorar a qualidade e a agilidade do atendimento, encaminhando as demandas corretamente e estabelecendo uma parceria entre ambos. Assim, a integração e a descentralização das Ouvidorias do

SUS e da vigilância sanitária são traduzidas num trabalho que está sendo construído e desenvolvido respeitando as experiências existentes. Entretanto há uma preocupação da Ouvidoria da Anvisa para organizar um fluxo adequado no SNVS, definindo critérios para selecionar as demandas mais graves a serem encaminhadas diretamente às Coordenações de VISA.

## **APRESENTAÇÃO**

O 76º Relatório Mensal da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no mês de agosto de 2008 e sistematiza várias informações referentes às demandas recebidas. Desde julho, mais capítulos foram incorporados ao relatório: “Ouvidoria Itinerante” e “Integração ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS”, tendo em vista o aumento das atividades desenvolvidas. Isto demonstra o quanto a Ouvidoria está empenhada na busca incessante de resultados que ampliam e melhoram a participação da sociedade no serviço público.

Em seqüência, este relatório está dividido em cinco capítulos: Ouvidoria em Ação, Temas de Destaque, Análise das Demandas, Integração ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS e Ouvidoria Itinerante.

## **Capítulo 1**

### **OUVIDORIA EM AÇÃO**

Neste tópico, são apresentadas as ações desenvolvidas pela Ouvidoria durante o período em pauta. Destaca-se que o fortalecimento das atividades da Ouvidoria no âmbito da Anvisa é contínuo e indispensável para o trabalho de melhoria da qualidade dos serviços prestados por esta instituição. As atividades estão relacionadas a seguir:

1. Lançamento da integração do sistema de registro de demandas da Ouvidoria da Anvisa, o Anvis@tende, com o sistema da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde, o OuvidorSUS, durante a abertura do evento “Mostra de Tecnologia em Vigilância Sanitária”, no dia 07 de agosto. A partir da parceria, os sistemas poderão transferir dados, o que garantirá uma resposta em menor tempo. Além disto, o cidadão poderá registrar demandas de vigilância sanitária por meio do Disque Saúde (0800 61 1997). A Mostra de Tecnologia em Vigilância Sanitária promovida pela Anvisa trouxe a Brasília dezenas de especialistas em VISA e TI responsáveis pela criação de sistemas voltados a receber dados sobre saúde.
2. Reunião com a Assessoria de Segurança Institucional – ASEGI para definir fluxos de encaminhamento de denúncias;



3. Realização do II Encontro do Anvis@tende em 2008, no dia 6 de agosto, onde foram apresentadas as novidades do sistema em relação a integração com o OuvidorSUS.
4. Reunião com a FUNASA e representantes indígenas, no dia 7. A atividade faz parte do Projeto de inclusão da população indígena na Vigilância Sanitária com ações específicas para Casais (Casas de saúde indígena) e definição de política de vigilância sanitária para DSEIS (Distritos Sanitários Especiais Indígenas).
5. Participação no Seminário Nacional de Ensino e Pesquisa em Vigilância Sanitária, em Salvador-BA. O Seminário teve por objetivo realizar um balanço sobre a situação do Ensino e da Pesquisa, além de identificar avanços e perspectivas e produzir subsídios para formulação de políticas de vigilância sanitária.
6. Participação na Oficina para construção de metas e indicadores do contrato de gestão e desempenho, nos dias 18 e 19/08.
7. Reunião com a Assessoria de Planejamento - APLAN e Gerência de Desenvolvimento de Sistemas - GESIS para discussão sobre os sistemas Anvis@tende e SISTRU - Sistema de Estrutura Organizacional.
8. Visita do Ouvidor da Finatec para conhecer a Ouvidoria da Anvisa, seu planejamento e processo de trabalho no dia 13/08.
9. Participação da cerimônia de comemoração dos 10 anos de criação da Ouvidoria Geral da Previdência Social, no dia 27/08.

## Capítulo 2

### TEMAS DE DESTAQUE

Destacamos a seguir as principais ações do trabalho de fiscalização da Anvisa no mês de agosto. Os assuntos citados abaixo foram retirados do Boletim da Ouvidoria - Edição n. 31, de 19 de setembro de 2008.

#### **Agência interdita tinta capilar por 90 dias**

Estão interditados por 90 dias os lotes 709029 e 708275 do produto Biocolor Fluidgel - Coloração Tratamento com Proteína Natural e Ceramida, fabricado por Niasi Indústria de Cosméticos Ltda., de Taboão da Serra (SP). Laudos da Fundação Ezequiel Dias (Funed) demonstraram resultado insatisfatório nos ensaios de análise de rotulagem e teor de amônia. Durante a interdição preventiva, dia 04 de agosto, o produto não pode ser comercializado e a empresa tem direito à contra-prova das análises.

#### **Suspensas propagandas de analgésico e chá**

Estão suspensas em todo território nacional as propagandas irregulares do medicamento [Mirador](#) fabricado por DM Indústria Farmacêutica Ltda. Nas peças publicitárias, a utilização de expressões enfáticas como “muito bom” ou “medicamento forte”, atribuem características superiores ao medicamento, o que pode induzir o consumidor a erro. O slogan “Mirador é o Pelé dos comprimidos”, ao criar uma analogia com o desempenho profissional do jogador, realiza uma comparação indireta do analgésico com outros medicamentos da mesma classe terapêutica, o que é vedado pela legislação. O artigo 4º, inciso II da RDC 102/00, que regulamenta a propaganda de medicamentos no Brasil, proíbe as comparações não embasadas em comprovações científicas. Como todos os outros medicamentos isentos de prescrição médica registrados, Mirador pode ser objeto de propagandas voltadas ao público leigo, desde que estas respeitem a legislação em vigor.

#### Chá

Também não podem ser mais veiculadas as propagandas do [Chá de Amora Miura](#), fabricado por Comercial de Alimentos Meninos do Campo. As peças publicitárias fazem alegações terapêuticas ao controle de doenças como diabetes e obesidade e à imunização contra câncer. O produto, que não se encaixa na categoria dos chás dispensados de registro, não possui registro na Agência. Assim, não pode ser objeto de propagandas nem alegar propriedades terapêuticas próprias de medicamentos.

OUIDORIA – De janeiro a agosto de 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu três pedidos de informação de cidadãos sobre o produto “Chá de Amora Miura”.

#### **Anvisa suspende e interdita produtos irregulares**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou a interdição cautelar do Lote 063794 do medicamento Chron-Asa 5, Mesalazina 500 mg, comprimido, fabricado pela empresa EMS. O motivo foi o resultado insatisfatório nos ensaios de análise de rotulagem e dissolução de mesalazina verificados no medicamento. A medida consta da [Resolução RE 2703](#).

#### **Produtos sem registro tem propaganda suspensa**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) suspendeu, em 11 de agosto, em todo o território nacional, as propagandas dos produtos das marcas Miracle e Aura Shine. Ambos são de responsabilidade da empresa Towaki Internacional Comércio e Representações Ltda.

A medida, que vale para todas as formas de publicidades, incluindo sites da Internet, consta da Resolução [RE 2708/08](#), publicada no Diário Oficial da União da última sexta-feira (8). O motivo é que os produtos em questão não possuem registro na Anvisa. Tanto o Miracle quanto o Aura Shine vinham sendo anunciados como rejuvenescedores, entre outras alegações terapêuticas. Medicamentos isentos de prescrição médica, aqueles que não possuem tarja em sua embalagem, podem ser anunciados para o público em geral, desde que atendam às normas e restrições legais.

OUIDORIA – Desde o início de 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu três denúncias sobre o produto Miracle (Towaki Internacional Comércio e Representações Ltda.) na Internet. As denúncias foram encaminhadas à Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos a Vigilância Sanitária – GPROP que informou que as propagandas irregulares já estavam sobre investigação. Além das denúncias foram recebidos desde o início de 2008 seis pedidos de informação sobre o produto Miracle.

#### **Anvisa suspende produtos irregulares de sete empresas**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou, dia 21 de agosto, a suspensão do comércio e uso de produtos de sete empresas. As medidas são válidas em todo o país.

O lote nº 06656 do medicamento Genopress (Atenolol) 50mg, comprimido, do laboratório Genoma (RE 2961), de Anápolis (GO) teve a distribuição, comércio e uso suspensos. A empresa deve fazer o recolhimento do lote, que apresentou resultado insatisfatório no ensaio de dissolução.

Já o lote 6293 do medicamento Genotak (Cloridrato de Ranitidina) 150mg, também produzido pelo Laboratório Genoma (RE 2963) está suspenso por apresentar resultado insatisfatório no ensaio de aspecto.

A Agência suspendeu a distribuição, comércio e uso do lote nº 92 do medicamento Gastrox (Hidróxido de Alumínio) 300mg, fabricado pela empresa Green Pharma Química e Farmacêutica (RE 2965), de Anápolis (GO). A Agência determinou que a empresa recolha o lote do produto, que apresentou resultado insatisfatório no ensaio de aspecto.

Também estão suspensos, por não possuírem registro na Anvisa: todos os lotes dos produtos Batatão Depurativo Composto e Elixir Paregórico, fabricados por F. Pontes de Aguiar (RE 2957), de Santaré (PA); todos os medicamentos e produtos para a saúde fabricados pela empresa Protetic Indústria e Comércio de Produtos Odontológicos (RE 2960), de Pirassununga (SP); e a Água Kem, fabricado pelo Escritório Ouro Velho Indústria e Comércio (RE 2964), de São Bernardo do Campo (SP).

A Anvisa também interditou, cautelarmente, o lote 16396 do produto Shampoo Tra Lá Lá, fabricado pela empresa Phisalia Produtos de Beleza (RE 2959), de Osasco (SP). O lote apresentou resultado insatisfatório no ensaio de Contagem Total de Mesófilos.

OUIDORIA – Desde o início de 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu duas demandas sobre ineficácia do princípio ativo Atenolol (de empresas diferentes). As demandas foram encaminhadas à Gerência de Farmacovigilância - GFARM. Foi recebida, ainda,

uma demanda sobre Hidróxido de Alumínio e duas demandas sobre o produto Elixir Paregórico.

Em junho de 2008, a Ouvidoria recebeu duas denúncias sobre a empresa Protetic Indústria e Comércio de Produtos Odontológicos. As denúncias foram encaminhadas para a Coordenação de Inspeção de Produtos que informou que após investigação iria encaminha-las à vigilância sanitária local.

### **Produtos sem registro têm comércio suspenso**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou, no dia 25 de agosto de 2008 a suspensão da fabricação, distribuição e comércio e uso de produtos fabricados por quatro empresas de todo o país, por não possuírem registro na Agência.

Entre eles estão todos os produtos sujeitos à vigilância sanitária fabricados pela empresa Vi Química Produtos Químicos e Farmacêuticos (RE 3037), de Esteio (RS). Os produtos não possuem registro e a empresa não tem Autorização de Funcionamento.

Também não possuem registro todos os saneantes domissanitários fabricados pela empresa JD Indústria e Comércio de Produtos de Limpeza, nome fantasia Master Clean (RE 3038), de Braço do Norte (SC); e o produto denominado Newtox (Botulinum Toxin Type A for Therapy), de fabricação e origem não informadas na rotulagem (RE 3040).

A Agência também suspendeu a fabricação, distribuição, comércio e uso de todos os medicamentos fabricados pela empresa Poly Flora Produtos Naturais (RE 3041), de Cachoeiro de Itapemirim (ES). A empresa não possui nenhum medicamento registrado na Agência e nem autorização para fabricar esse tipo de produto.

### Medicamentos

Foi determinada ainda a suspensão da importação, distribuição, comércio e uso de todos os medicamentos importados pela empresa Claris Produtos do Brasil (RE 3039), de São Paulo (SP). A empresa não atende às exigências regulamentares da Anvisa.

Já o lote 0512003 do medicamento Captopril 25mg comprimido, fabricado pela empresa Laboratório Farmacêutico da Marinha (RE 3042), do Rio de Janeiro (RJ) foi interditado cautelarmente por 90 dias. O lote apresentou resultado insatisfatório no ensaio de Teor de Dissulfeto de Captopril, em teste realizado pela Fundação Ezequiel Dias (Funed).

### Serviço

A consulta ao registro de produtos pode ser feita no site da própria Anvisa, de acordo com a área do produto consultado. O registro é a garantia de que o produto foi avaliado, com bases científicas, e atende às normas da vigilância sanitária. A liberação da Anvisa ocorre somente quando todas as exigências são cumpridas.

Já a interdição de produtos é uma medida válida por 90 dias após a divulgação no Diário Oficial, período em que é realizada a contraprova do laudo de análise fiscal emitido por órgão-parte do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS). Durante esse prazo, os lotes interditados não podem ser comercializados nem consumidos.

Denúncias sobre medicamentos, cosméticos e produtos para saúde sem registro sanitário podem ser feitas à Anvisa pelo endereço eletrônico [ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br).

OUVIDORIA – Desde o início de 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu cinco demandas sobre a empresa Claris Produtos do Brasil. Dessas, quatro pedidos de informação e uma reclamação sobre ineficácia de produto. A reclamação foi encaminhada à Gerência de Farmacovigilância – GFARM - para providências necessárias. Foram recebidas ainda três demandas sobre o medicamento Captopril (de diversos laboratórios), duas dessas demandas foram encaminhadas para a GFARM e uma para a Gerência de Medicamentos Similares.

### **Três lotes falsificados de Cialis são apreendidos**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou, dia 26 de agosto, a apreensão e inutilização, em todo país, de três lotes falsificados do medicamento Cialis 20mg (RE 3061), utilizado para o tratamento de disfunção erétil.

Os lotes com numeração A172248 e A192658 não são fabricados pelo laboratório Eli Lilly do Brasil, que produz o medicamento original. Já o lote A231601 falso pode ser diferenciado do original pela data de validade. Enquanto o medicamento verdadeiro tem data de validade de 06/2008, o falsificado vence em 03/2009. A falsificação foi detectada pelo laboratório fabricante do medicamento original.

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 Anvisa (pelo e-mail [inspecao@anvisa.gov.br](mailto:inspecao@anvisa.gov.br)) ou procurar a vigilância sanitária do seu município ou estado.

### **Outras irregularidades**

A Anvisa determinou ainda a suspensão da fabricação, distribuição, comércio e uso de todos os lotes, em todas as apresentações, do medicamento Vasolat (Mesilato de Fentolamina), da empresa Natulab (RE 3062), e fabricado pela empresa Eversil Produtos Farmacêuticos, de São Paulo (SP). O medicamento, um vasodilatador, não atende às exigências regulamentares da Anvisa. A empresa fabricante deve fazer o recolhimento dos produtos.

Já os lotes 19653EFF e 196409 do produto Gel Fixador Nylooks, Fator de Fixação Extra Forte 3, estão suspensos por apresentarem resultados insatisfatórios no ensaio de contagem de mesófilos (número de bactérias acima do permitido). O produto é fabricado pela Nylooks Indústria e Comércio (RE 3064), de Mogi Guaçu (SP).

A Agência também suspendeu dois produtos, por não possuírem registro. São eles: Creme de Aoreira, fabricado pela empresa Augusto Ferreira da Silva (Re 3063), de Juazeiro do Norte (CE); e Amônia Solução Radar, produzido pela Nova Radar Produtos Químicos e Farmacêuticos (RE 3065), de Nova Iguaçu (RJ).

### ***Informações: Ascom/Assessoria de Imprensa da Anvisa***

OUVIDORIA – Em março de 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu uma denúncia sobre o produto Newtox. A denúncia foi encaminhada à Gerência de Monitoramento da Qualidade, Controle e Fiscalização de Insumos, Medicamentos e Produtos – GFIMP – para apuração e providências necessárias.

Esta Ouvidoria recebeu uma denúncia (maio de 2008) e uma reclamação (agosto de 2008) sobre a empresa Nova Radar Produtos Químicos. As demandas foram encaminhadas à GFIMP e à Gerência Geral de Cosméticos, respectivamente, para análise e providências necessárias.

## Capítulo 3

### ANÁLISE DAS DEMANDAS

No mês de agosto de 2008, foram recebidas 2.103 demandas, representando uma diminuição de 6% em relação ao mês de julho. Deste total, 2.094 foram analisados, qualificados e encaminhados às áreas responsáveis ou tratados diretamente pela Ouvidoria. Do restante, 8 são demandas repetidas no sistema e 1 foi encaminhada no início do mês de setembro.

A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 62,91% (1.323) do total. A Ouvidoria da Anvisa tem adotado a internet como seu principal canal de acesso, pelo qual o cidadão além de conhecer a estrutura da Ouvidoria, pode, ainda, cadastrar sua mensagem, consultar o andamento de sua manifestação e receber a resposta.

Observa-se que 58,30% (1.226) foram manifestações de pessoa física, o que caracteriza a presença do cidadão na busca de seus direitos, no entanto, a quantidade de manifestações de empresas é também significativo, alcançando 39,80% (837) neste mês. Houve 26 manifestações de outros órgãos do governo, das esferas federal, estadual e municipal, sendo 18 delas provenientes apenas da esfera municipal. Esta informação demonstra o crescente número de contatos das Vigilâncias Sanitárias Municipais com a Ouvidoria, em busca de informações técnicas das diversas áreas da Anvisa, que possam subsidiar as ações de fiscalização locais. Isso se deve, provavelmente, porque a Ouvidoria tem se mostrado um eficiente e eficaz canal de comunicação com a Anvisa. A seguir, exemplos de demandas recebidas pelos colegas das VISA's. As Associações e Organizações Não-Governamentais enviaram apenas 6 demandas neste mês.

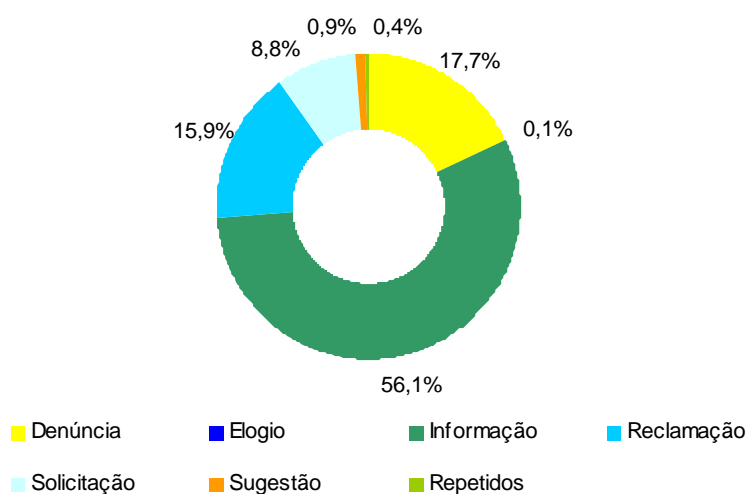
*“Sou funcionário da VISA municipal de Piau - MG e estaremos realizando trabalho educativo com a população sobre o hábito de ir a manicuras e riscos associados, informando dos cuidados necessários sempre que for utilizar dos serviços destes profissionais. Gostaria de solicitar que me fosse repassado, modelos de folder que enfoquem este assunto (riscos e prevenção) para que possamos reproduzir e distribuir a população. Gostaria de solicitar também, caso os senhores tenham disponível, material educativo que oriente sobre a fervura correta do leite cru para que possamos trabalhar junto às famílias da zona rural do município, orientando-lhes sobre a maneira de tornar tal alimento mais seguro para o consumo...”*

*“Registro de Produtos Importados. Sou da Visa RN e agora começou a aparecer muito importador querendo registrar produtos para praticante de atividade física tais como: Repositor energético e suplementos. Gostaria de saber se além dos documentos exigidos como FP1, FP2, GRU, Ficha de cadastro, licença sanitária, comprovante de porte da empresa, os dizeres de rotulagem deverão ser feitos através de tradução juramentada e se no processo deve acompanhar um laudo de análise realizado por laboratório de referencia do MS? Caso tenha outros documentos a serem acrescentados, favor informar com a resposta.”*

### 3.1 NATUREZA DAS DEMANDAS

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, no período em pauta, demonstram que, quanto à natureza das demandas, 1180 (56,11%) referiram-se a pedidos de informações sobre os mais diversos assuntos, enquanto que 373 (17,74%) delas corresponderam a denúncias, 335 (15,93%) foram reclamações, 186 (8,84%) foram solicitações, 19 (0,9%) foram sugestões e 1 (0,1%) referiu-se a um elogio para o Gabinete do Diretor Presidente - GADIP. Verificou-se que 8 demandas foram repetidas.

GRÁFICO 1: Demandas por Natureza

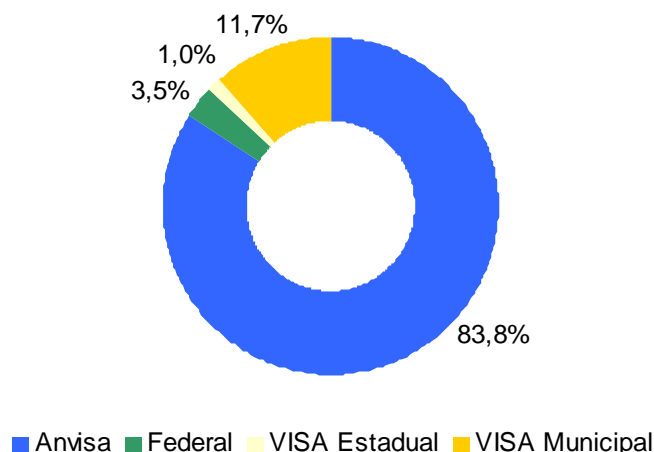


### 3.2 DESTINO DAS DEMANDAS

Dentre as manifestações recebidas, 1755 (83,8%) são de competência da própria Agência. Outra parte das demandas, 266 (12,7%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, e outras 74 manifestações (3,5%) foram assuntos pertinentes aos órgãos federais, como Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Saúde, Inmetro, entre outros. Vide gráfico 2.

A Ouvidoria encaminha as demandas de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais via sistema OuvidorSUS, o qual está integrado ao sistema Anvis@tende e é descentralizado no âmbito dos estados e alguns municípios. Porém, quando se trata de uma denúncia grave, a Ouvidoria encaminha por e-mail ou ofício às VISAs e acompanha a demanda. Algumas VISAs respondem, informando as providências adotadas, anexando laudos de infração ou solicitando, ainda, cooperação técnica para apuração efetiva da denúncia, dada sua complexidade.

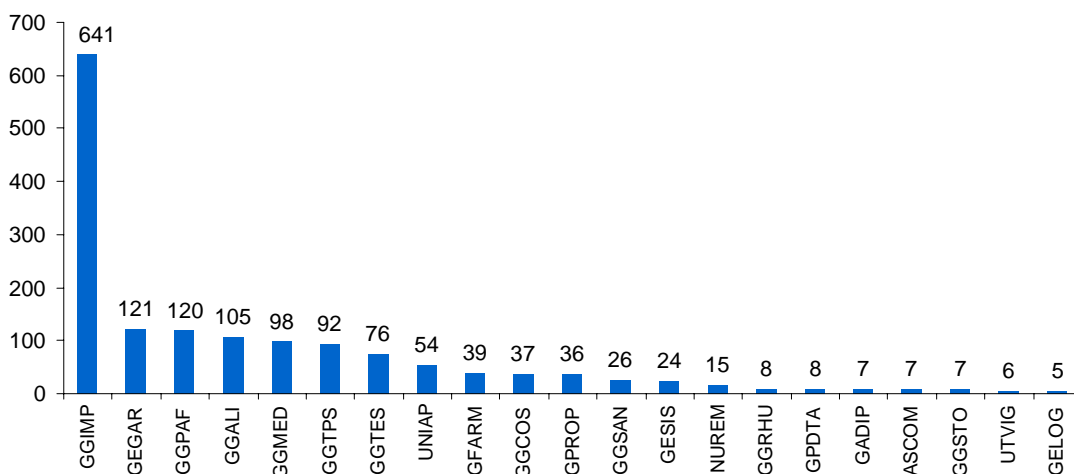
GRÁFICO 2: Demandas por Destino



Quanto ao destino das manifestações de competência da Anvisa, assim como nos meses anteriores, a maior demanda foi para a Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos – GGIMP, com 641. Em seguida veio a Gerência de Gestão de Arrecadação e Taxas – GEGAR, com 121 e a Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados – GGPAF, a qual também se destacou neste mês aumentando o número de demandas recebidas de 96 em julho para 120 em agosto.

A Ouvidoria respondeu diretamente 337 demandas, o que corresponde a 19% das demandas finalizadas, fornecendo informações e orientações aos cidadãos. As demais manifestações foram encaminhadas às áreas técnicas e 222 foram encaminhadas para o sistema OuvidorSus, integrado ao Anvis@tende. Os dados constam no gráfico 3. As áreas que não aparecem no gráfico são as que receberam menos de cinco demandas no período.

GRÁFICO 3: Demandas por Gerência





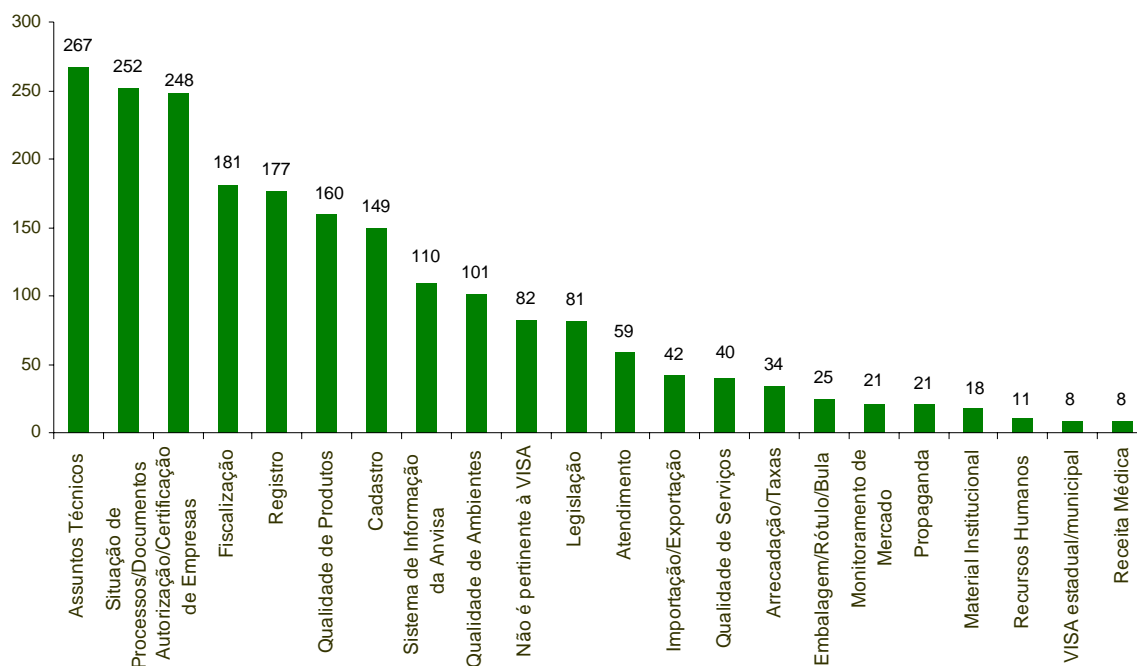
### 3.3 ASSUNTOS DAS DEMANDAS

Com relação ao tipo de assunto abordado, o que mais se destacou neste mês foi “Assuntos Técnicos”, com 267 demandas. Este corresponde às demandas específicas, as quais geralmente apresentam termos técnicos e não se enquadram nas demais classificações da Ouvidoria. Exemplo de uma demanda da área de Serviços de Saúde classificada como “assunto técnico”:

*“PGRSS. Qual o tratamento para resíduos provenientes de auto-isoterápicos? E se a matriz do auto-isoterápico já for recebida pela farmácia inativada por auto-clavagem, qual o tratamento necessário para os resíduos antes de serem descartados?”*

Em seguida vieram os assuntos “Situação de Processos/Documentos” com 252 demandas e “Autorização/Certificação de Empresas”, com 248. Estes dois últimos retratam bem a quantidade de pedidos de informação e reclamações sobre a situação dos processos de AFEs, AEs e CBPFs, os quais aumentam mais a cada dia, o que gera dificuldade de análise dos mesmos num tempo razoável. Entretanto, a equipe da Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos – GGIMP tem se empenhado para cumprir os prazos e responder às demandas do setor regulado. Apesar de muitas empresas recorrerem à Ouvidoria para pedirem agilidade na análise dos processos, esclarecemos que não compete à Ouvidoria solicitar prioridades, pois os processos obedecem a uma ordem cronológica na área técnica. Vide gráfico 4.

GRÁFICO 4: Demandas Classificadas por Assunto



#### GLOSSÁRIO DOS ASSUNTOS

- Arrecadação/Taxas: pagamento de taxas pelas empresas.
- Assuntos Técnicos: assuntos específicos com termos técnicos (classificação residual).
- Atendimento: atendimento prestado pela Anvisa.
- Autorização/Certificação de Empresas: andamento/obtenção/exigência/dúvidas/alteração de processo de AFE, AE e CBPF.

- Cadastro: alteração de cadastro da empresa.
- Embalagem/Rótulo/Bula: bula, embalagem, rótulos de produtos regulados pela VISA.
- Fiscalização: irregularidade que demanda fiscalização.
- Importação/Exportação: importação ou exportação de produtos sujeitos à VISA.
- Legislação: legislação/proposta de lei/publicação.
- Material institucional: livros, cartazes, folders, manuais, publicados pela Anvisa.
- Monitoramento de Mercado: CMED, desabastecimento, controle de preços.
- Não pertinente à Vigilância Sanitária: não é competência de VISA e da Anvisa.
- Propaganda: propagandas irregulares e venda de medicamentos pela Internet.
- Qualidade de Produtos: qualidade de produtos regulamentados pela VISA.
- Qualidade de Ambientes: qualidade de ambientes regulamentados pela VISA.
- Qualidade de Serviços: qualidade de serviços regulamentados pela VISA.
- Receitas Médicas: prescrição médica e tipos de receitas.
- Recursos Humanos: conduta de servidor de VISA/Anvisa, ou sobre concurso e estágio.
- Registro: obtenção/renovação/regulamentação de registro de produtos regulados pela VISA.
- Sistema de Informação/Anvisa: sistemas eletrônicos da Anvisa (Petição Eletrônica, Parlatório, SNGPC, etc.)
- Situação de Processos/Documentos: questionamentos sobre processos e documentos recebidos na Anvisa.
- Visa Estadual/Municipal: assunto de VISAs locais (classificação residual).

### 3.4. DE OLHO NA DENÚNCIA

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde a 33,67% do total recebido, ou 708 demandas, pode-se levantar o indicador Problema. Neste mês, os problemas mais freqüentes foram “Qualidade Insatisfatória de Produtos” com 120 (16,9%) e “Qualidade Insatisfatória de Ambientes”, com 118 (16,5%). Vide dados presentes no gráfico 5.

Os números indicam que o cidadão tem se preocupado cada vez mais com a qualidade dos produtos que consome e com as questões sanitárias dos ambientes que freqüenta. Observam-se abaixo alguns exemplos de denúncias e reclamações envolvendo esses principais problemas:

#### a) Qualidade Insatisfatória de Produtos:

*“Objeto estranho encontrado em produto alimentício, solicitação de informações quanto a procedimentos. Encontrado objeto estranho em pão da marca XX, que terceiriza sua produção a duas industrias, uma delas indicada acima. Gostaria de saber qual o procedimento para denunciar este erro de produção, informo que ainda mantenho comigo o produto impróprio para o consumo. Há a possibilidade de sujeitá-lo à análises da Anvisa, para que esta tome providencias fiscalizatórias sobre a empresa descuidada?”*

*“Informações incorretas. Venho através desta, denunciar que a Água Sanitária "XX", está lesando os consumidores, por apresentar incoerência na composição química dos seus produtos. O teor de cloro ativo apresentado por esta marca está em 2.0 a 2.5%(conforme rótulo) mas ao ser analisado por um químico, ficou constatado que o teor de cloro está em apenas 1%. Sabemos que a ANVISA é um órgão sério, por isso, averigüem por favor esta empresa, para que os consumidores não sejam lesados por desconhecerem os dados químicos e sejam prejudicados.”*

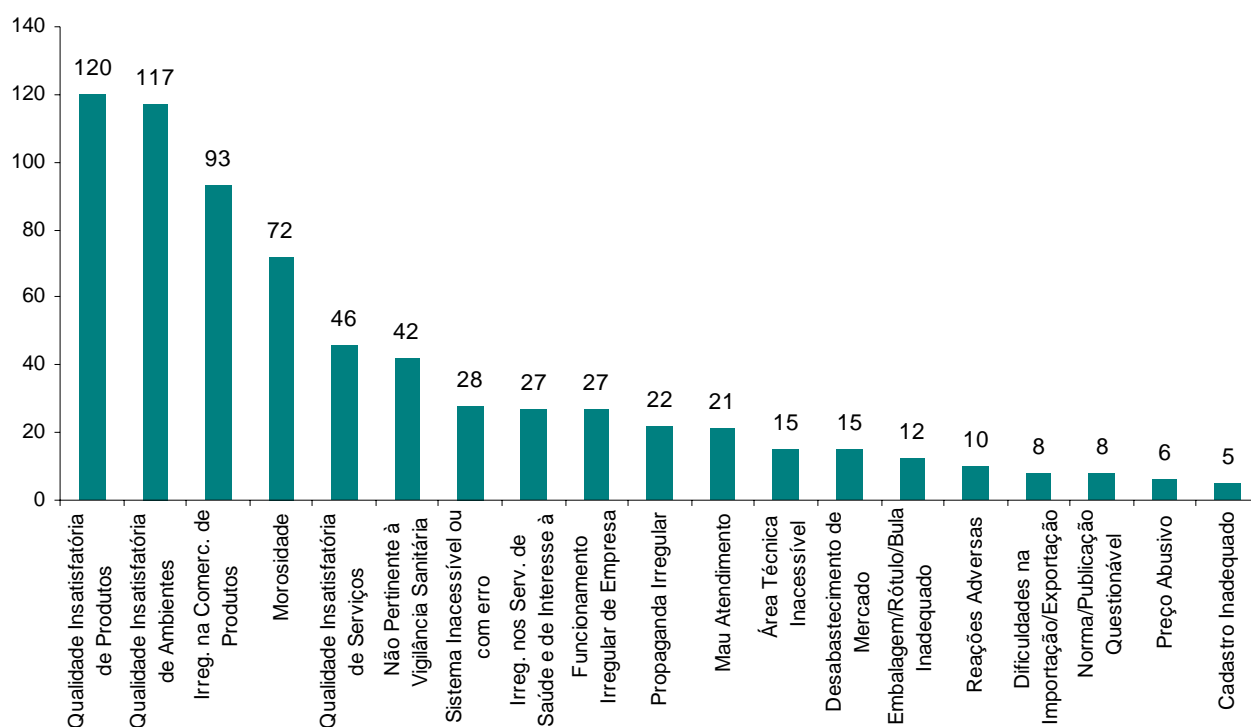
#### b) Qualidade Insatisfatória de Ambientes:

*“Venho através destes denunciar a sujeira que os nossos PSFs e Posto de Saúde se encontra, já encontramos baratas e ratos, moscas, mosquitos, passeando pelos corredores onde mistura com pacientes, a cozinha local onde deveria ser bem limpo, pois é onde os funcionários se alimentam foi improvisado dentro de um banheiro onde o vaso sanitário com uma tampa de tabua que serve de bancada para guardar*

alimentos, este fato ocorre no Posto do Bairro X. Outro fato importante que as vezes passa despercebido pela população é a falta de higiene que a casa de Lanche X vem praticando na Rua X, n°. X, centro, cidade X/UF, este estabelecimento fabrica a maionese caseira sem qualquer tipo de higiene, os alimentos são manuseados sem qualquer tipo de proteção, a mesma mão que pega no dinheiro sem a devida proteção pega no pão para fazer o lanche. Acredito que esse tipo de fiscalização é de obrigação da Vigilância Sanitária, mas tem que ter a colaboração da população, pois sabemos que é impossível este órgão ter um fiscal em cada cidade, cabe nós população ajudar, pois nossa cidade é pequena e não tem órgão competente para fazer este tipo de fiscalização. Gostaria que providências fossem tomadas pois nossa população está sendo prejudicada.”

“A Clínica Radiológica X não tem, na minha opinião, o mínimo de higiene, estrutura e pessoal para a realização de exames tão importantes que lá são realizados; colocando em risco a saúde de pessoas lá atendidas. Há desorganização, sujeira, lixo mal descartado, instalações elétricas precárias e profissionais mal qualificados. Solicito vigilância sanitária.”

GRÁFICO 5: Demandas Classificadas por Problema



#### GLOSSÁRIO DOS PROBLEMAS

- Conduta Inadequada do Profissional: desvio de conduta/contravenção/crime de profissional de VISA ou da Anvisa.
- Desabastecimento de Mercado: falta de medicamento no mercado.
- Desaparecimento de Documento/Processo: dificuldade de localização, desorganização.
- Cadastro Inadequado: inadequação do porte ou dos dados constantes no cadastro de empresas.
- Exigência/Taxa Inadequada: cobrança de taxas ou exigência sem motivação ou com valor inadequado.
- Embalagem/Rótulo/Bula Inadequado: embalagem, rótulo ou bula inadequados (de produtos sujeitos à VISA).
- Funcionamento Irregular de Empresa: funcionamento de empresa sem CBPF, AFE, AE, documentos obrigatórios.
- Indeferimento Inadequado: questionamentos sobre indeferimentos de processos.
- Irregularidades na Comercialização de Produtos: comercialização em desacordo com a legislação sanitária.
- Irregularidades nos Serviços de Saúde e de Interesse à Saúde: prestação de serviços em desacordo com a legislação.
- Mau atendimento: problemas na qualidade do atendimento ao público.
- Morosidade: lentidão na prestação dos serviços da Anvisa, conclusão de processos e procedimentos.
- Norma/Publicação questionável: questionamento sobre legislação/proposta de lei/publicação.
- Não pertinente à Vigilância Sanitária: problema de competência de outro órgão.
- Preço Abusivo: inadequação de preços com relação aos permitidos pela CMED.
- Propaganda Irregular: propaganda de produtos sujeitos à VISA em desacordo com a legislação sanitária.

- Qualidade Insatisfatória de Ambientes: falta de higiene, presença de roedores, insetos e pragas, em estabelecimentos.
- Qualidade Insatisfatória de Produtos: dúvida quanto à eficácia ou alteração dos componentes da fórmula de produtos.
- Qualidade Insatisfatória de Serviços: problemas de qualidade dos serviços regulados pela VISA.
- Reações adversas: alergia, intoxicação, reações inesperadas após o uso de substância sujeita à ação de VISA.
- Sistema Inacessível ou com Erro: problemas que dificultem ou impeçam o regular acesso aos sistemas da Anvisa.
- Área Técnica Inacessível: dificuldades em contatar às áreas/gerências da Anvisa.

As possíveis conseqüências previstas para estes problemas apontados são: Insatisfação do usuário/empresa, com 353, Risco Sanitário Coletivo, 194, e Prejuízo Financeiro, com 70 demandas, seguindo a tendência do mês de julho. Ver Tabela 1.

**TABELA 1: Conseqüências dos Problemas**

<b>Natureza</b>	<b>Principais Conseqüências dos Problemas</b>	<b>Demandas</b>	<b>%</b>
<b>Denúncia</b>	INSATISFAÇÃO USUÁRIO/EMPRESA	184	49,33%
	RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	149	39,95%
	DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	18	4,83%
	PREJUÍZO AO MERCADO	8	2,14%
	MORTALIDADE	6	1,61%
	NÃO É ASSUNTO DE VISA	6	1,61%
	PREJUIZO FINANCEIRO	2	0,54%
	<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>373</b>	
<b>Reclamação</b>	INSATISFAÇÃO USUÁRIO/EMPRESA	169	50,45%
	PREJUIZO FINANCEIRO	62	18,51%
	RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	45	13,43%
	DESINFORMAÇÃO	26	7,76%
	DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	22	6,57%
	NÃO É ASSUNTO DE VISA	5	1,49%
	PREJUÍZO AO MERCADO	5	1,49%
	MORTALIDADE	1	0,30%
<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>335</b>		

Fonte: Sistema Anvis@tende – dados extraídos em 02/09/08.

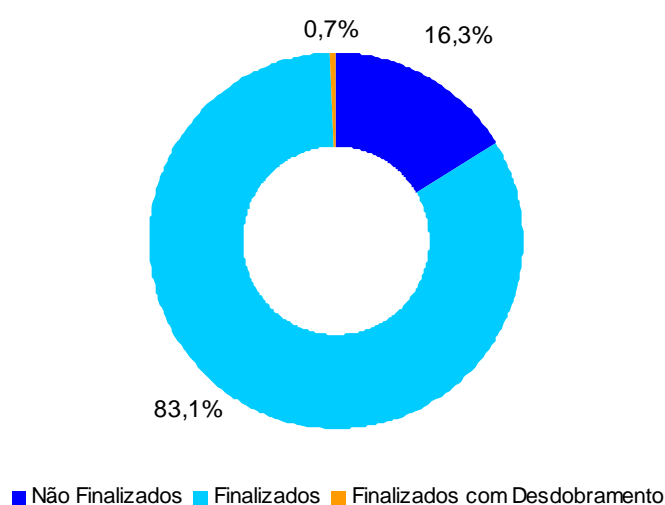
Foram encaminhadas para a Assessoria de Segurança Institucional – ASEGI três demandas a fim de serem enviadas a órgãos de inteligência para investigação, em razão de sua gravidade. A Ouvidoria ainda registrou 7 casos de mortalidade: 2 com relação a medicamento sob suspeita de irregularidade, 4 relacionados a infecções contraídas em hospitais ou clínicas e 1 foi repetido.

Destaca-se que as denúncias anônimas (demandas sem a identificação do denunciante) somente serão aceitas após a análise preliminar da Ouvidoria e a confirmação de indícios de veracidade, condições fundamentais para iniciar o processo de investigação. No entanto, a falta de dados do denunciante impossibilita uma resposta final da Ouvidoria e pode dificultar ou inviabilizar a conclusão desse processo.

### 3.5 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

No mês de agosto, 83,1% das demandas recebidas foram finalizadas, o que representa um alto grau de empenho das áreas técnicas da Anvisa, as quais tem se organizado para otimizar o tempo de respostas ao cidadão e ao setor regulado. As demandas finalizadas com desdobramento (0,7%) são as que exigem uma resposta complementar ao solicitante, pois ainda há um processo de investigação e apuração dos fatos. Nestes casos, é dada uma resposta parcial ao demandante. Neste mês, foram 14 manifestações finalizadas nesta situação.

GRÁFICO 6: Demandas por Finalização

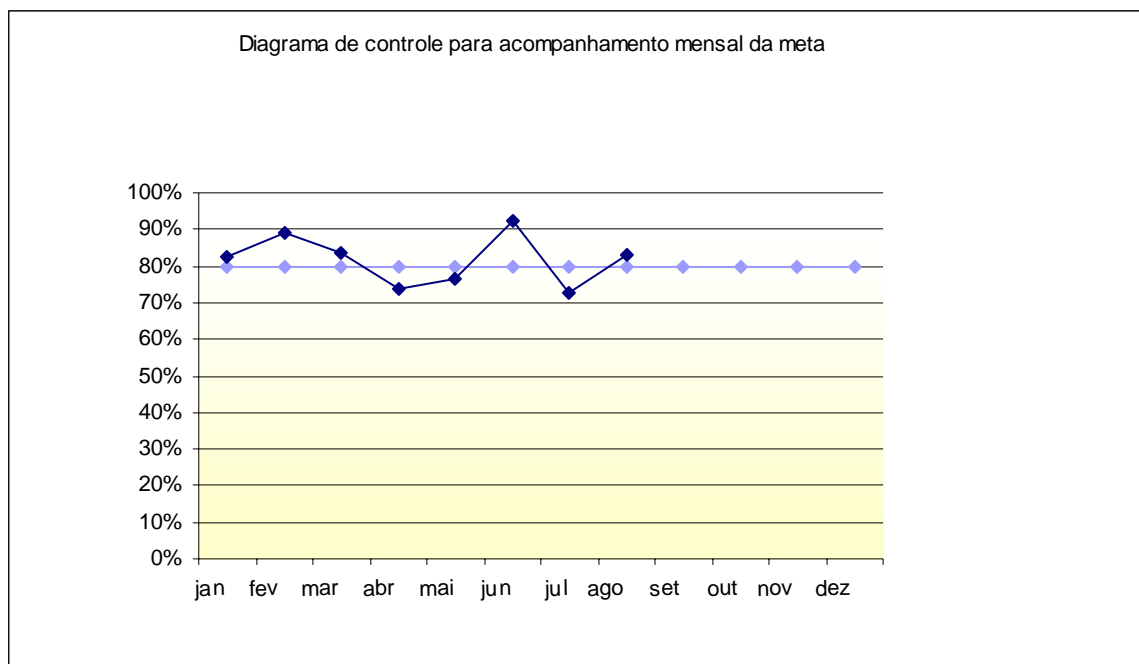


Os 16,3% (342) restantes correspondem às manifestações que foram encaminhadas para as áreas ou respondidas no mês seguinte ou estão em atraso, conforme mostra a tabela 2.

Esclarecemos que o relatório estatístico foi retirado no 2º dia útil do mês de setembro, representando uma fotografia do mês anterior de modo que, devido à dinâmica do processo de trabalho, os dados alteram-se conforme as novas demandas e as respostas que chegam das áreas.

No gráfico 7, observa-se que houve um aumento significativo nas respostas em tempo hábil, passando de 73% em julho para 83% neste mês, aumentando 10%. Este aumento representa um empenho de todas as áreas, em especial àquelas que mais recebem demandas, em respondê-las no tempo hábil. Houve um amplo processo de sensibilização feito pela Ouvidoria para que as respostas não atrasassem e não compromettesse o alcance da meta.

### GRÁFICO 7: Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (15 dias úteis)

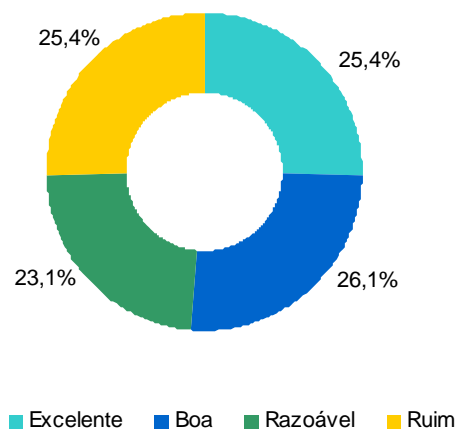


Fonte: Sistema Anvis@tende - dados extraídos em 15/09/2008 (período de 01/08/2008 a 26/08/2008).

### 3.6 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Os cidadãos têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria, o que é uma ação voluntária. O número de respostas finalizadas avaliadas pelo usuário foi de 445 (25,3% do total de demandas finalizadas). As respostas podem ser classificadas como: Excelente, Boa, Razoável ou Ruim. Em agosto, destacou-se a avaliação “Boa”, com 26,1%, seguida por Excelente e Ruim, ambas com 25,4%, e Razoável, com 23,1%. Vide gráfico 8.

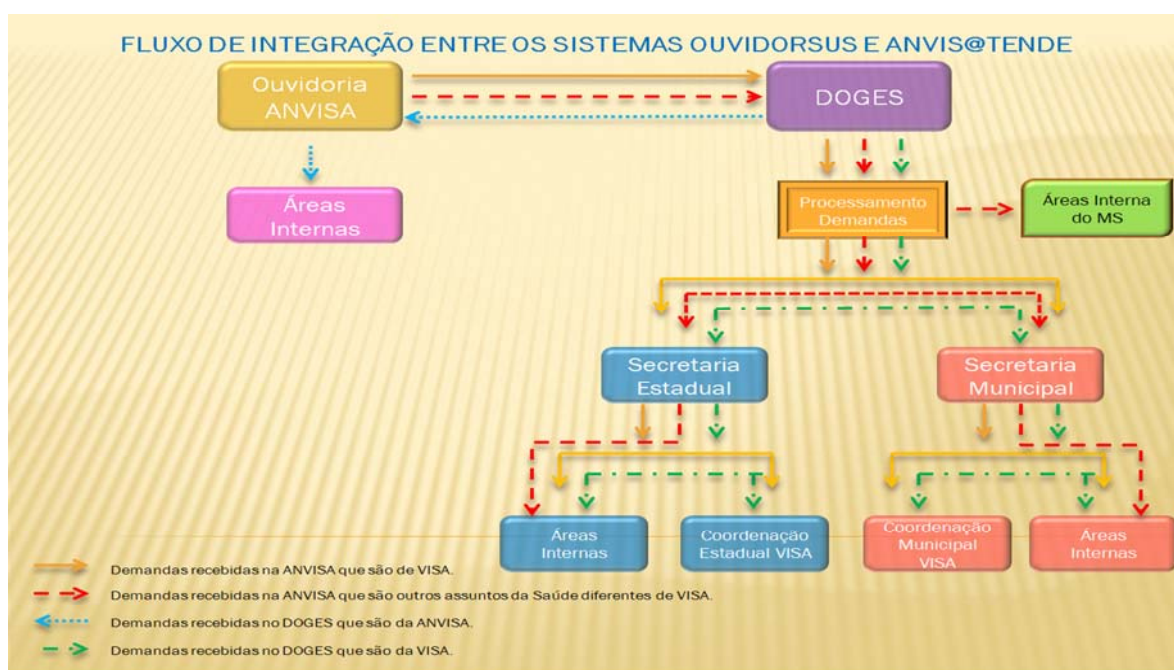
#### GRÁFICO 8: Avaliação das Respostas pelo Usuário



## Capítulo 4

### INTEGRAÇÃO AO SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

Desde o dia 19 de maio de 2008 a Ouvidoria da ANVISA e o Departamento Geral de Ouvidorias do SUS – DOGES, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde - SGEP/MS, colocaram em prática a integração de seus sistemas informatizados - Anvis@tende e OuvidorSus - para encaminhar e atender de forma mais eficiente e eficaz as demandas encaminhadas pelo cidadão. A integração possibilita que os sistemas transfiram demandas um para o outro on-line, superando barreiras burocráticas, poupando o cidadão da necessidade de re-encaminhamento e garantindo a resposta em menor tempo. A seguir, o fluxo das demandas após a integração entre os sistemas.



A comunicação direta entre os sistemas tem como maior ganho para a Ouvidoria da Anvisa a possibilidade das demandas de competência das Vigilâncias Sanitárias locais (estaduais e municipais), serem enviadas diretamente ao destino, através do sistema OuvidorSus. Apresentamos a seguir alguns dados relativos ao período de agosto, o quarto mês de funcionamento da integração.

Foram encaminhadas 205 demandas do Anvis@tende para o OuvidorSUS e recebidas 14 do OuvidorSUS no Anvis@tende. Das demandas recebidas, registrou-se 2 denúncias, 5 pedidos de informação, 5 reclamações, 1 solicitação e 1 sugestão. A maioria das demandas enviadas são denúncias (154) e reclamações (33), conforme tabela abaixo. Esta informação representa a natureza dos assuntos que são tratados no âmbito dos estados e municípios, ou seja, manifestações que demandam ações de fiscalização.

**TABELA 4: Demandas enviadas ao DOGES, por natureza**

<b>Natureza</b>	<b>Quantidade enviada ao DOGES</b>
DENUNCIA	154
RECLAMACAO	33
SOLICITACAO	11
INFORMACAO	7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>205</b>

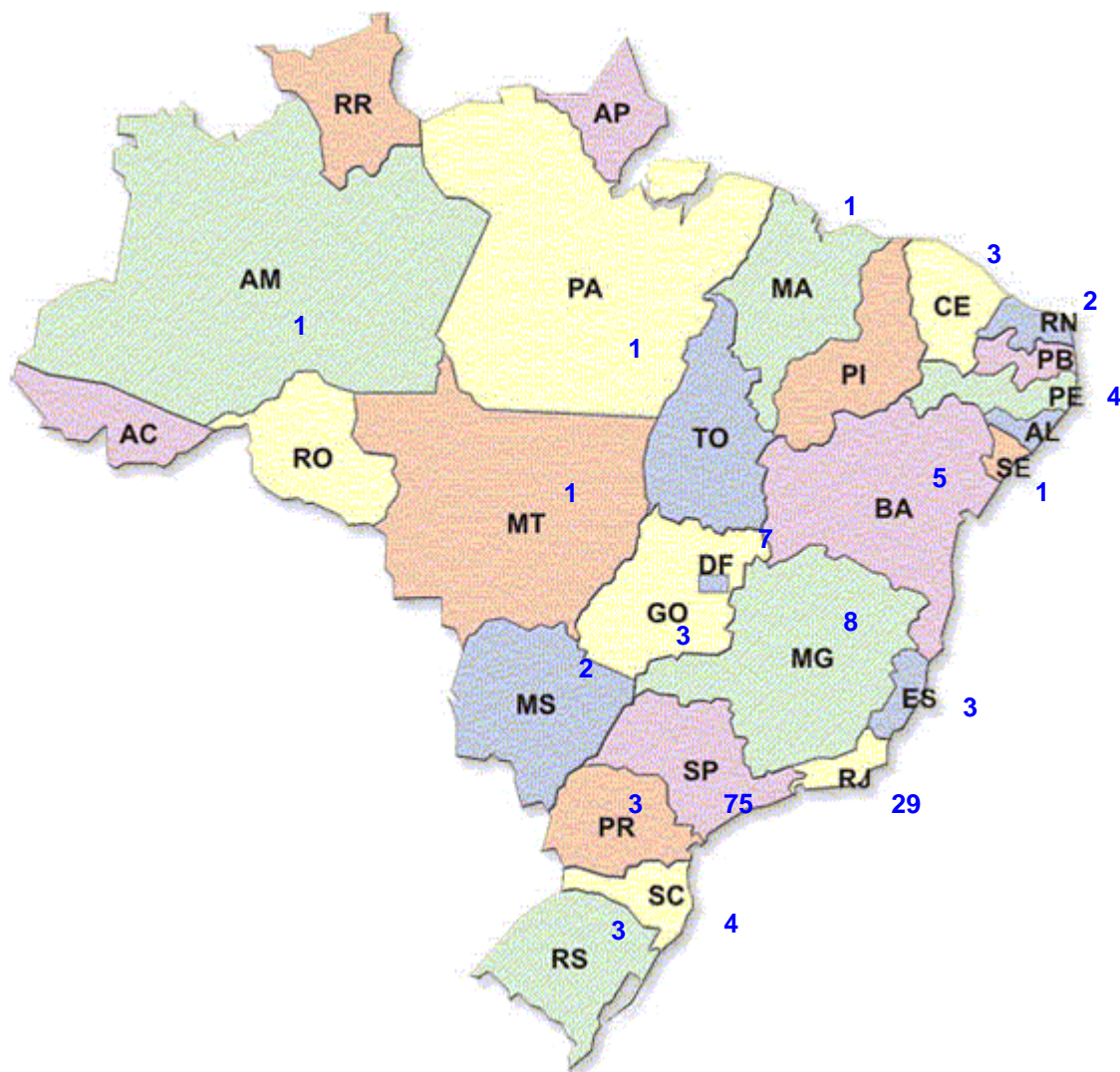
Das 205 demandas enviadas ao OuvidorSus, 76,09% (156) foram referentes a assuntos de Vigilância sanitária e o restante foi de competência do SUS (dengue, farmácia popular, falta de medicamentos em hospitais do SUS, entre outros.) A seguir, uma tabela demonstrativa dos assuntos e problemas das demandas de VISA. Percebe-se que a maior quantidade foi referente a área de Alimentos, sendo os principais problemas “alimentos deteriorados/estragados” e “condições inadequadas”.



**TABELA 5: Assuntos e Problemas das Demandas enviadas ao DOGES**

<b>Assunto</b>	<b>Problema</b>	<b>Total</b>
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	USO INADEQUADO/SEM CONTROLE	1
ÁGUA E AMBIENTES	ESGOTOS	3
	QUALIDADE INSATISFATÓRIA DA ÁGUA	1
ALIMENTO/BEBIDAS	ALERGIA/INTOLERÂNCIA APÓS CONSUMO DE ALIMENTO	1
	ALIMENTO VENCIDO	11
	ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS	30
	ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADO	8
	CONDIÇÕES INADEQUADAS	20
	EMBALAGEM/RÓTULO	2
	INTOXICAÇÃO ALIMENTAR	5
	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	2
	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO (SEM BPF, SEM AFE, SEM AE, SEM REGISTRO, SEM NOTIFICAÇÃO)	1
	IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE	1
	MANIPULAÇÃO INADEQUADA	9
	OUTROS	1
	SURTOS/FOCO	1
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO	3
	MATADOUROS CLANDESTINOS	1
	PRESENÇA DE ANIMAIS EM AMBIENTES QUE COMERCIALIZAM ALIMENTOS E OUTROS	2
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	PRODUTO SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	2
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
	DÚVIDAS QUANTO AOS PROCEDIMENTOS DAS INFRAÇÕES SANITÁRIAS	1
MEDICAMENTO	ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADO	1
	FALTA DO FARMACÊUTICO	2
	FUNCIONAMENTO INADEQUADO/IRREGULAR	3
	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	4
	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO (SEM BPF, SEM AFE, SEM AE, SEM REGISTRO, SEM NOTIFICAÇÃO)	3
	IRREGULARIDADES NO TRANSPORTE	1
	REAÇÕES ADVERSAS	1
VENDA INADEQUADA	1	
PRODUTOS PARA SAÚDE (CORRELATOS)	PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	1
SANEANTES	CLANDESTINIDADE	2
	PRODUTO SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	1
	REAÇÕES ADVERSAS	2
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	2
	OUTROS	1
SERVIÇOS DE INTERESSE A SAUDE	CONDIÇÕES INADEQUADAS	11
	FUNCIONAMENTO IRREGULAR	4
SERVIÇOS DE SAÚDE	CONDIÇÕES INADEQUADAS	5
	FUNCIONAMENTO IRREGULAR	2
	PROBLEMAS NA INFRA-ESTRUTURA	1
	REUTILIZAÇÃO DE PRODUTOS INADEQUADOS/SEM ESTERILIZAÇÃO	2
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	

Os encaminhamentos se distribuem conforme o estado/município competente para apurar as denúncias e efetuar as fiscalizações. Conforme representado no mapa abaixo, destaca-se o estado de São Paulo, que recebeu 75 (45,7%) das demandas de competência da Vigilância Sanitária local.



SP	RJ	MG	DF	BA	PE	RS	SC	CE	ES	GO	PR	RS	MS	RN
75	29	8	7	5	4	7	4	3	3	3	3	3	2	2

AM	MA	MT	PA	SE
1	1	1	1	1

## Capítulo 5

### OUVIDORIA ITINERANTE

Este projeto objetiva ampliar a atuação da Ouvidoria e o acesso à população, além do desenvolvimento de ações de promoção e cidadania como estratégia de mobilização e controle social. Desta forma, propõe-se a experiência de Ouvidorias Itinerantes a princípio em locais considerados estratégicos, inicialmente apresentando-se como piloto o Estado de São Paulo com atividades específicas no Porto de Santos. Isto porque há um grande fluxo de produtos e pessoas que necessitam dos serviços prestados pela Anvisa, tornando-se uma oportunidade de se tomar consciência dos problemas sanitários, das preocupações da população, dos conflitos entre empresas na disputa por mercado, além de se conhecer melhor o trabalho desempenhado pela Agência.

A Ouvidoria da Anvisa tem recebido reclamações, denúncias, pedidos de informação, elogios e sugestões de cidadãos e cidadãs de todo o país, não apenas referentes a questões relacionadas diretamente à atuação da Anvisa, mas também pertinentes às atribuições das Vigilâncias Sanitárias Estaduais Municipais e CVSPAFs. Essa tendência é crescente, à medida que a população amplia e fortalece a consciência sanitária e compreende cada vez mais e melhor a importância de sua participação para uma gestão democrática, eficiente e eficaz do serviço público.

A iniciativa de ouvir e de prestar contas à sociedade, onde ela estiver, confere o caráter nacional da vigilância sanitária e sua Agência. A Ouvidoria Itinerante está presente nos encontros científicos e tecnológicos na área da saúde, nas reuniões da regulação nacional, nos momentos festivos, entre outros. A Ouvidoria deve estar acessível ao cidadão para que ele participe diretamente no controle do risco à sua saúde e a da comunidade.

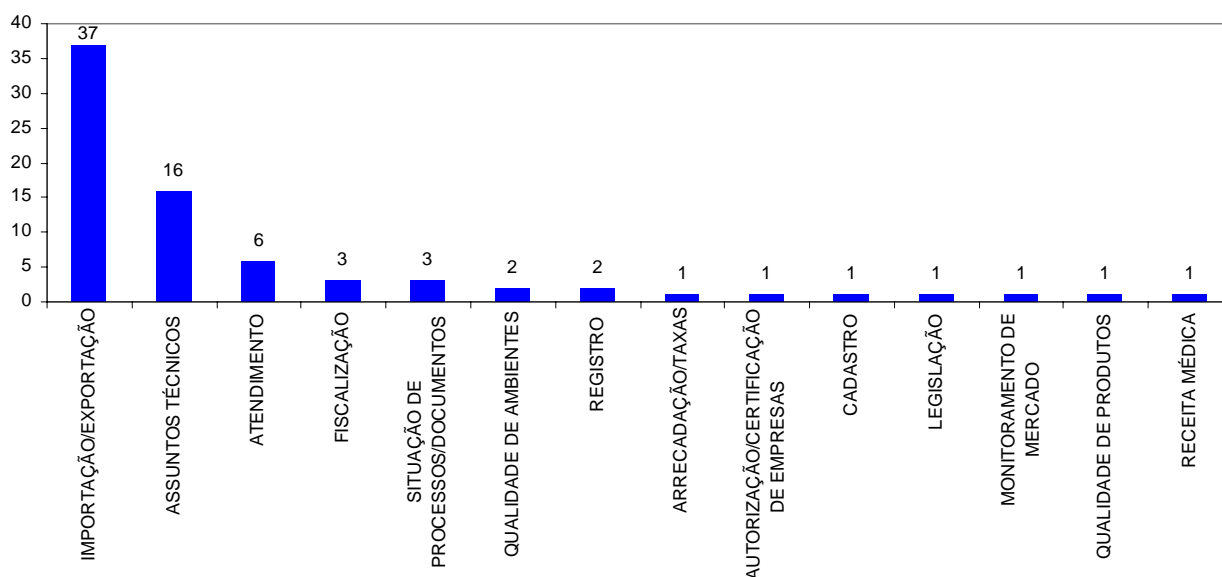
A seguir as principais atividades do mês de agosto

- Levantamento e análise das demandas encaminhadas a Portos, Aeroportos e Fronteiras do Posto Portuário de Santos;
- Divulgação da Ouvidoria Itinerante no Porto Portuário de Santos - PPS para o setor regulado;
- Participação no encontro do Anvis@tente, divulgação do relatório semestral e reunião de todos os profissionais que respondem o Anvis@tende. Divulgação das experiências da rede de Ouvidorias;
- Reunião de planejamento para a organização do 1º encontro da Ouvidoria Itinerante - no espaço do cidadão que será realizado em São Paulo;

- Nota Técnica de apoio ao Mops - Movimento Popular em Saúde, para o Encontro Estadual do Paraná e para o II Congresso Nacional, que será realizado em dezembro de 2008, em Brasília;
- Participação no lançamento do sistema Ouvidor-Sus e Anvis@tende;
- Participação em reunião preparatória para o Fórum Presidentes do Condisa que resultou nos seguintes encaminhamentos:
  - a. Oficina “Visa e os Povos Indígenas: uma troca de conhecimento”;
  - b. GT de capacitação: indígenas e técnicos da Anvisa;
  - c. Seminário na Anvisa;
  - d. Capacitação dos conselheiros indígenas - 2009;
  - e. Elaboração dos instrumentos para a capacitação - 2009.
- Preparação da apresentação para o Encontro Estadual do Mops – PR, que será realizado em setembro de 2008, onde a Ouvidoria Itinerante vai representar a Anvisa com a palestra: “Ouvidoria e o Movimento Popular”;
- Encaminhamento dos novos formulários da Ouvidoria com porte pago, além de cartazes, para as todas as CVSPAF´s e coordenações.

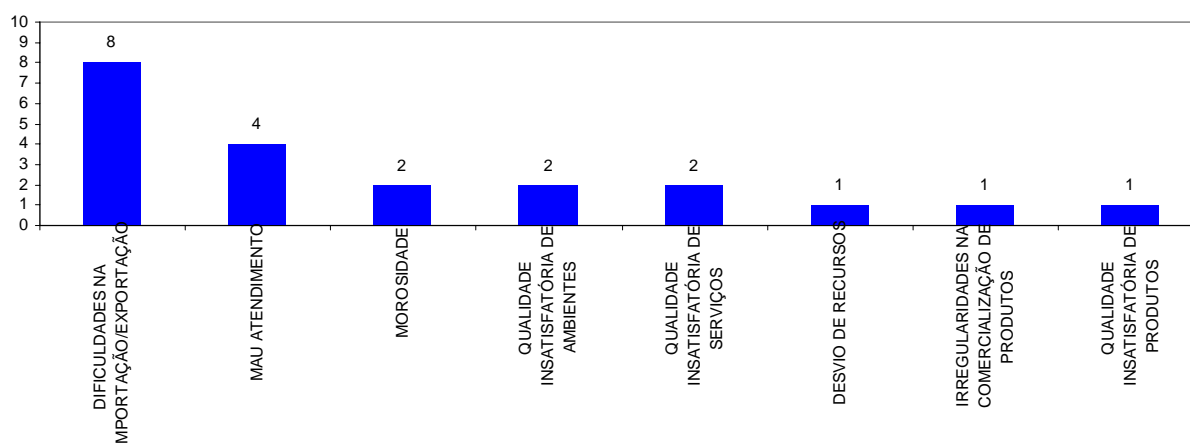
Na análise das 76 demandas de competência da área de Portos, Aeroportos e Fronteiras registradas no mês de agosto, 37 (48,68%) são sobre “Importação/Exportação”, o que demonstra que os cidadãos procuram a Ouvidoria em busca de solução para resolver o problema de liberação de mercadorias em Portos ou Aeroportos, o que pode gerar atraso nos trâmites de algumas empresas, falta de material para uso em saúde, insatisfação do usuário e até mesmo dano à saúde. Em seguida, 16 (21,05%) demandas foram classificadas como “Assuntos Técnicos” por serem relativas a assuntos e termos técnicos muito específicos da área. O assunto “Atendimento” foi pouco registrado neste mês, apesar de uma das principais atividades dos Portos, Aeroportos e Fronteiras ser atender ao público viajante. No mês de agosto foram registradas apenas 6 (7,89%) demandas sobre atendimento.

**GRÁFICO 09. Distribuição das Demandas Encaminhadas à Área de Portos, Aeroportos e Fronteiras, por Assunto.**



Quanto aos 21 problemas (denúncias e reclamações), registrados no mês, (vide gráfico 10), 8 são relativos a “Dificuldade na Importação/Exportação” e 4 são sobre “Mau atendimento”. Ressalta-se que esta área vem desenvolvendo algumas ações de melhoria dos seus processos de trabalho e que os dados registrados nesta Ouvidoria estão sendo considerados. É fundamental o aprimoramento da análise destas informações para garantir êxito dos trabalhos futuros.

**GRÁFICO 10. Distribuição das Demandas Encaminhadas à Área de Portos, Aeroportos e Fronteiras, por Problema.**



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizarmos o relatório deste mês, verificamos o aumento considerável dos Assuntos Técnicos, passando de 126 para 267 demandas. Observamos também a quantidade de demandas relativas às infecções hospitalares, tendo em vista o elevado índice de infecção em serviços de saúde, considerada como uma emergência epidemiológica. Uma série de medidas estão sendo tomadas de acordo com a constatação de que os casos de infecção têm ocorrido primordialmente em decorrência de falhas no processo de limpeza dos instrumentos cirúrgicos, além do não atendimento às normas de uso dos produtos esterilizantes.

Os resultados do trabalho da Ouvidoria podem ser observados se compararmos as demandas recebidas e as ações de suspensão e interdição. Neste mês, foram suspensos e interditados produtos como shampoos, sabonetes, medicamentos, produtos para saúde e saneantes, nos quais a Ouvidoria recebeu uma série de demandas. Um exemplo foi a propaganda suspensa de um medicamento por não possuir registro na Anvisa, sendo anunciado como rejuvenescedor, entre outras alegações terapêuticas. A Ouvidoria recebeu 3 denúncias e 6 pedidos de informação sobre o produto, os quais foram encaminhados à Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos a Vigilância Sanitária – GPROP que informou que as propagandas irregulares já estavam sob investigação.

O processo de trabalho da Ouvidoria tem um olhar específico sobre as denúncias relativas aos produtos e serviços que põem risco à saúde da população. Há uma preocupação com estas, tendo em vista os danos que podem causar, caso haja um consumo excessivo de produtos que não garantem segurança e qualidade aos cidadãos.

## ANEXOS

### Tabelas do Anvis@tende

Relatório Mensal

Relatório Contrato de Gestão

Relatório Estatístico Geral – Satisfação

### Boletim Ouvidoria Anvisa

Confira a Edição n. 31, de 19 de setembro de 2008, acessando:

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

**Registro: Natureza**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	373	17.74 %
ELOGIO	2	0.10 %
INFORMAÇÃO	1180	56.11 %
OUTROS - INDEFINIDO	0	0.00 %
RECLAMAÇÃO	335	15.93 %
SOLICITAÇÃO	186	8.84 %
SUGESTÃO	19	0.90 %
NÃO QUALIFICADO	8	0.38 %
<b>Natureza</b>		<b>Total por Registro: 2103</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Situação**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	80	3.80 %
SEM ANDAMENTO	1	0.05 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	14	0.67 %
FINALIZADA	1747	83.07 %
RESPONDIDA	8	0.38 %
ENCAMINHADA	253	12.03 %
<b>Situação</b>		<b>Total por Registro: 2103</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Assunto**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	0	0.00 %
ARRECADAÇÃO/TAXAS	34	1.62 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	267	12.70 %
ATENDIMENTO	59	2.81 %
AUTORIZAÇÃO/CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS	248	11.79 %
CADASTRO	149	7.09 %
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA	25	1.19 %
ESTABELECIMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	0	0.00 %
FISCALIZAÇÃO	181	8.61 %
IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	42	2.00 %
INSPEÇÃO	0	0.00 %
LABORATÓRIO	0	0.00 %
LEGISLAÇÃO	81	3.85 %
MATERIAL INSTITUCIONAL	18	0.86 %
MONITORAMENTO DE MERCADO	21	1.00 %
NÃO É PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA	82	3.90 %
OUTROS/INDEFINIDOS	0	0.00 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	0	0.00 %
PROPAGANDA	21	1.00 %
QUALIDADE DE AMBIENTES	101	4.80 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	160	7.61 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	40	1.90 %
RECEITA MÉDICA	8	0.38 %
RECURSOS HUMANOS	11	0.52 %
REGISTRO	177	8.42 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	110	5.23 %
SITUAÇÃO DE PROCESSOS/DOCUMENTOS	252	11.98 %
VISA ESTADUAL/MUNICIPAL	8	0.38 %
NÃO QUALIFICADO	8	0.38 %
<b>Assunto</b>		<b>Total por Registro: 2103</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Prioridade**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	116	5.52 %
MÉDIO	192	9.13 %



## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/08/2008	até	31/08/2008
BAIXO		1787		84.97 %
NÃO QUALIFICADO		8		0.38 %
Prioridade	Total por Registro:	2103	% por Registro:	100.00

<b>Registro:</b>	<b>Problema (Apenas reclamação / denúncia)</b>
------------------	--

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
CADASTRO INADEQUADO	5	0.71 %
CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL (SERVIDOR DA ANVISA/VISA)	3	0.42 %
DESABASTECIMENTO DE MERCADO	15	2.12 %
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO/PROCESSO	0	0.00 %
DESVIO DE RECURSOS	3	0.42 %
DIFICULDADES NA IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	8	1.13 %
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA INADEQUADO	12	1.69 %
EXIGÊNCIA/TAXA INADEQUADA	4	0.56 %
FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE EMPRESA (SEM AFE/CBPF/ALVARÁ/ OUTROS	27	3.81 %
INDEFERIMENTO INADEQUADO	4	0.56 %
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	93	13.14 %
IRREGULARIDADES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE INTERESSE À SAÚDE	27	3.81 %
MAU ATENDIMENTO	21	2.97 %
MOROSIDADE	72	10.17 %
NORMA/PUBLICAÇÃO QUESTIONÁVEL	8	1.13 %
NÃO PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA	42	5.93 %
PREÇO ABUSIVO	6	0.85 %
PRODUTO INEFICAZ	0	0.00 %
PROPAGANDA IRREGULAR	22	3.11 %
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	0	0.00 %
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	0	0.00 %
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE AMBIENTES	117	16.53 %
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE PRODUTOS	120	16.95 %
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE SERVIÇOS	46	6.50 %
REAÇÕES ADVERSAS	10	1.41 %
SISTEMA INACESSÍVEL OU COM ERRO	28	3.95 %
TAXA INADEQUADA	0	0.00 %
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	15	2.12 %

Problema (Apenas reclamação / denúncia)	Total por Registro:	708	% por Registro:	33.67
---	---------------------	-----	-----------------	-------

<b>Registro:</b>	<b>Conseqüência</b>
------------------	---------------------

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	40	5.65 %
DESABASTECIMENTO	0	0.00 %
DESINFORMAÇÃO	26	3.67 %
INSATISFAÇÃO USUÁRIO/EMPRESA	353	49.86 %
MORTALIDADE	7	0.99 %
NÃO É ASSUNTO DE VISA	11	1.55 %
PERDA DE MERCADO	0	0.00 %
PERDA DE PRAZO	0	0.00 %
PREJUÍZO FINANCEIRO	64	9.04 %
PREJUÍZO AO MERCADO	13	1.84 %
RISCO AO MEIO AMBIENTE	0	0.00 %
RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	194	27.40 %
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	0	0.00 %

Conseqüência	Total por Registro:	708	% por Registro:	33.67
--------------	---------------------	-----	-----------------	-------

<b>Registro:</b>	<b>Resposta</b>
------------------	-----------------

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DEFINITIVA (FINALIZADA)	1718	81.69 %
INVESTIGAÇÃO (DESDOBRAMENTO)	16	0.76 %
VISA LOCAL	27	1.28 %
NÃO QUALIFICADO	342	16.26 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

Resposta	Total por Registro:	2103	% por Registro:	100.00
----------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Avaliação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
BOA	116	5.52 %
EXCELENTE	113	5.37 %
RAZOÁVEL	103	4.90 %
RUIM	113	5.37 %
NÃO QUALIFICADO	1658	78.84 %

Avaliação	Total por Registro:	2103	% por Registro:	100.00
-----------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Qualificação Problema

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
------------------	------------	------------

Qualificação Problema	Total por Registro:	0	% por Registro:	0.00
-----------------------	---------------------	---	-----------------	------

### Registro: Acompanhamento

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANOTAÇÃO	45	2.12 %
RESPOSTA COMPLEMENTAR	5	0.24 %
NÃO QUALIFICADO	2068	97.64 %

Acompanhamento	Total por Registro:	2118	% por Registro:	100.71
----------------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Demandante

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
NÃO QUALIFICADO	8	0.38 %
EMPRESA	837	39.80 %
MUNICIPIO	18	0.86 %
ASSOCIACAO/ONG	6	0.29 %
ESTADO	5	0.24 %
PESSOA FÍSICA/ANONIMO	1226	58.30 %
FEDERAL	3	0.14 %

Demandante	Total por Registro:	2103	% por Registro:	100.00
------------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Demandado

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
NÃO QUALIFICADO	8	0.38 %
EMPRESA	419	19.92 %
PESSOA FISICA	36	1.71 %
ANVISA	1490	70.85 %
MUNICIPIO	97	4.61 %
ESTADO	4	0.19 %
ASSOCIAÇÃO/ONG	3	0.14 %
FEDERAL	46	2.19 %

Demandado	Total por Registro:	2103	% por Registro:	100.00
-----------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Origem

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
OUVIDORIA	766	36.42 %
OUVIDOR SUS	14	0.67 %
INTERNET	1323	62.91 %

Origem	Total por Registro:	2103	% por Registro:	100.00
--------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Área Atuação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
TOXICOLOGIA	9	0.43 %
NÃO QUALIFICADO	343	16.31 %
COSMÉTICO	80	3.80 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/08/2008	até	31/08/2008
SANEANTES		54		2.57 %
ALIMENTO		245		11.65 %
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)		205		9.75 %
SERVIÇOS DE SAÚDE ( GGTES )		135		6.42 %
EMPRESAS		195		9.27 %
PRODUTOS PARA DIAGNOSTICO IN VITRO		2		0.10 %
SANGUE E OUTROS TECIDOS ( GGSTO )		7		0.33 %
MEDICAMENTO		761		36.19 %
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA		51		2.43 %
DERIVADOS DO TABACO		6		0.29 %
INSUMO FARMACÊUTICO		10		0.48 %
<b>Área Atuação</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>2103</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>100.00</b>

Registro: Competência			
Valores do Campo	Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO	8	0.38 %	
MUNICIPAL	246	11.70 %	
ANVISA	1755	83.45 %	
FEDERAL	74	3.52 %	
ESTADUAL	20	0.95 %	
<b>Competência</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>2103</b>	<b>% por Registro:</b> <b>100.00</b>

Registro: Ouvidor SUS			
Valores do Campo	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	232	100.00 %	
<b>Ouvidor SUS</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>232</b>	<b>% por Registro:</b> <b>11.03</b>

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/08/2008	até	26/08/2008
<b>Gerencia: OUVIDORIA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		286	98.28 %	0	0.00 %	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		5	1.72 %	0	0.00 %	
Sub-Total		291	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	291	% 100.00
OUVIDORIA				Total da Gerência:	291	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		5	83.33 %	1	16.67 %	
Sub-Total		5	83.33 %	1	16.67 %	
				Total de Finalizados:	6	% 100.00
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS				Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		8	100.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		8	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	8	% 100.00
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE				Total da Gerência:	8	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS EVENTOS ADVERSOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		1	3.03 %	0	0.00 %	
FINALIZADO		30	90.91 %	0	0.00 %	
Sub-Total		31	93.94 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	31	% 93.94
GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS				Total da Gerência:	33	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		1	8.33 %	0	0.00 %	
FINALIZADO		11	91.67 %	0	0.00 %	
Sub-Total		12	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	12	% 100.00
GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE				Total da Gerência:	12	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		32	100.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		32	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	32	% 100.00
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE				Total da Gerência:	32	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		26	92.86 %	0	0.00 %	
Sub-Total		26	92.86 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	26	% 92.86
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE				Total da Gerência:	28	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/08/2008	até	26/08/2008	
FINALIZADO		1	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total		1	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	1	%	100.00
GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO		Total da Gerência:	1	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		20	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total		20	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	20	%	100.00
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		Total da Gerência:	20	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		55	98.21 %	1	1.79 %
Sub-Total		55	98.21 %	1	1.79 %
		Total de Finalizados:	56	%	100.00
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total da Gerência:	56	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		2	66.67 %	1	33.33 %
Sub-Total		2	66.67 %	1	33.33 %
		Total de Finalizados:	3	%	100.00
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA		Total da Gerência:	3	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		14	46.67 %	7	23.33 %
Sub-Total		14	46.67 %	7	23.33 %
		Total de Finalizados:	21	%	70.00
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total da Gerência:	30	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		5	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total		5	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	5	%	100.00
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total da Gerência:	5	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		28	93.33 %	2	6.67 %
Sub-Total		28	93.33 %	2	6.67 %
		Total de Finalizados:	30	%	100.00
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total da Gerência:	30	% por Gerencia:	100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS</b>					
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO		48	94.12 %	3	5.88 %
Sub-Total		48	94.12 %	3	5.88 %
		Total de Finalizados:	51	%	100.00
GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS		Total da Gerência:	51	% por Gerencia:	100

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/08/2008	até	26/08/2008
<b>Gerência: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		23	88.46 %	2		7.69 %
Sub-Total		23	88.46 %	2		7.69 %
				Total de Finalizados:	25	% 96.15
GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS				Total da Gerência:	26	% por Gerência: 100
<b>Gerência: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		2	50.00 %	2		50.00 %
Sub-Total		2	50.00 %	2		50.00 %
				Total de Finalizados:	4	% 100.00
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO				Total da Gerência:	4	% por Gerência: 100
<b>Gerência: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		2	100.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		2	100.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	2	% 100.00
GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE				Total da Gerência:	2	% por Gerência: 100
<b>Gerência: CORREGEDORIA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		1	100.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		1	100.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	1	% 100.00
CORREGEDORIA				Total da Gerência:	1	% por Gerência: 100
<b>Gerência: AUDITORIA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		1	100.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		1	100.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	1	% 100.00
AUDITORIA				Total da Gerência:	1	% por Gerência: 100
<b>Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		22	84.62 %	3		11.54 %
Sub-Total		22	84.62 %	3		11.54 %
				Total de Finalizados:	25	% 96.15
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS				Total da Gerência:	26	% por Gerência: 100
<b>Gerência: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		20	90.91 %	1		4.55 %
Sub-Total		20	90.91 %	1		4.55 %
				Total de Finalizados:	21	% 95.45
GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS				Total da Gerência:	22	% por Gerência: 100
<b>Gerência: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		10	100.00 %	0		0.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/08/2008	até	26/08/2008
Sub-Total	10	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	10	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS</b>		Total da Gerência:	10	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: COORDENAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	1	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	1	% 100.00
<b>COORDENAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL</b>		Total da Gerência:	1	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	6	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	6	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	6	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES</b>		Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	8	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	8	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	8	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS</b>		Total da Gerência:	8	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	32	96.97 %	0	0.00 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	1	3.03 %	0	0.00 %
Sub-Total	33	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	33	% 100.00
<b>GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES</b>		Total da Gerência:	33	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	46	97.87 %	0	0.00 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	1	2.13 %	0	0.00 %
Sub-Total	47	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	47	% 100.00
<b>GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS</b>		Total da Gerência:	47	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE LOGÍSTICA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	7	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	7	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	7	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE LOGÍSTICA</b>		Total da Gerência:	7	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	107	98.17 %	1	0.92 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/08/2008	até	26/08/2008
Sub-Total	107	98.17 %	1	0.92 %
		Total de Finalizados:	108	% 99.08
<b>GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO</b>		Total da Gerência:	109	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	32	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	32	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	32	% 100.00
<b>UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>		Total da Gerência:	32	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	13	76.47 %	3	17.65 %
Sub-Total	13	76.47 %	3	17.65 %
		Total de Finalizados:	16	% 94.12
<b>GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE</b>		Total da Gerência:	17	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	4	66.67 %	0	0.00 %
Sub-Total	4	66.67 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	4	% 66.67
<b>ASSESSORIA TÉCNICA</b>		Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	6	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	6	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	6	% 100.00
<b>GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</b>		Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	6	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	6	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	6	% 100.00
<b>ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>		Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	61	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	61	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	61	% 100.00
<b>GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS</b>		Total da Gerência:	61	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	4	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	4	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	4	% 100.00
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA</b>		Total da Gerência:	4	% por Gerencia: 100



## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/08/2008	até	26/08/2008
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		3	100.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		3	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	3	% 100.00
GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO		Total da Gerência:		3	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		9	69.23 %	4	30.77 %	
Sub-Total		9	69.23 %	4	30.77 %	
				Total de Finalizados:	13	% 100.00
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO		Total da Gerência:		13	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		1	100.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		1	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	1	% 100.00
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total da Gerência:		1	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		20	86.96 %	0	0.00 %	
Sub-Total		20	86.96 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	20	% 86.96
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS,		Total da Gerência:		23	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		229	91.60 %	8	3.20 %	
Sub-Total		229	91.60 %	8	3.20 %	
				Total de Finalizados:	237	% 94.80
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total da Gerência:		250	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS,</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		3	3.70 %	1	1.23 %	
FINALIZADO		52	64.20 %	14	17.28 %	
Sub-Total		55	67.90 %	15	18.52 %	
				Total de Finalizados:	70	% 86.42
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E		Total da Gerência:		81	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: COORDENAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		78	96.30 %	0	0.00 %	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		1	1.23 %	0	0.00 %	
FINALIZADO		0	0.00 %	1	1.23 %	
Sub-Total		79	97.53 %	1	1.23 %	
				Total de Finalizados:	80	% 98.77
COORDENAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS		Total da Gerência:		81	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/08/2008	até	26/08/2008
FINALIZADO	3	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	3	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		3	%	100.00
NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS		Total da Gerência:	3	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	72	97.30 %	2	2.70 %
Sub-Total	72	97.30 %	2	2.70 %
Total de Finalizados:		74	%	100.00
COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total da Gerência:	74	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	14	87.50 %	2	12.50 %
Sub-Total	14	87.50 %	2	12.50 %
Total de Finalizados:		16	%	100.00
COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS		Total da Gerência:	16	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	30	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	30	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		30	%	100.00
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS		Total da Gerência:	30	% por Gerencia: 100
<b>Anvisa:</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1496	82.33 %	58	3.19 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	13	0.72 %	1	0.06 %
Sub-Total	1509	83.05 %	59	3.25 %
Total de Finalizados:		1568	%	86.30
Total Anvisa:		1817	%	100

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

### Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	14.29 %
NÃO AVALIADO	6	85.71 %
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.33

### Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	8	100.00 %
ASSESSORIA TÉCNICA		Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.38

### Gerencia: AUDITORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
AUDITORIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.05

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	100.00 %
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.24

### Gerencia: COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	5.56 %
NÃO AVALIADO	17	94.44 %
COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS		Total por Gerencia: 18 % por Gerência: 0.86

### Gerencia: COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	5.00 %
EXCELENTE	11	13.75 %
NÃO AVALIADO	54	67.50 %
RAZOÁVEL	5	6.25 %
RUIM	6	7.50 %
COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total por Gerencia: 80 % por Gerência: 3.80

### Gerencia: COORDENAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	7	7.53 %
EXCELENTE	4	4.30 %
NÃO AVALIADO	73	78.49 %
RAZOÁVEL	5	5.38 %
RUIM	4	4.30 %
COORDENAÇÃO DE PRODUTOS CONTROLADOS		Total por Gerencia: 93 % por Gerência: 4.42

### Gerencia: COORDENAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	100.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

COORDENAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.05

Gerencia: CORREGEDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
CORREGEDORIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.05

Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.05

Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.94 %
EXCELENTE	4	11.76 %
NÃO AVALIADO	26	76.47 %
RAZOÁVEL	1	2.94 %
RUIM	2	5.88 %
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 34 % por Gerência: 1.62

Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	20.00 %
NÃO AVALIADO	3	60.00 %
RAZOÁVEL	1	20.00 %
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.24

Gerencia: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.17 %
NÃO AVALIADO	21	87.50 %
RAZOÁVEL	2	8.33 %
GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS		Total por Gerencia: 24 % por Gerência: 1.14

Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	2.56 %
NÃO AVALIADO	38	97.44 %
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia: 39 % por Gerência: 1.85

Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	8.33 %
NÃO AVALIADO	8	66.67 %
RAZOÁVEL	1	8.33 %
RUIM	2	16.67 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE	Total por Gerencia:	12	% por Gerência:	0.57
--	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	15	4.97 %
EXCELENTE	10	3.31 %
NÃO AVALIADO	263	87.09 %
RAZOÁVEL	7	2.32 %
RUIM	7	2.32 %

GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	Total por Gerencia:	302	% por Gerência:	14.36
--------------------------------------	---------------------	-----	-----------------	-------

**Gerencia: GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS EVENTOS ADVERSOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	5.56 %
EXCELENTE	1	2.78 %
NÃO AVALIADO	31	86.11 %
RUIM	2	5.56 %

GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS EVENTOS	Total por Gerencia:	36	% por Gerência:	1.71
--	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE LOGÍSTICA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	14.29 %
NÃO AVALIADO	6	85.71 %

GERÊNCIA DE LOGÍSTICA	Total por Gerencia:	7	% por Gerência:	0.33
-----------------------	---------------------	---	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	11	91.67 %
RUIM	1	8.33 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	Total por Gerencia:	12	% por Gerência:	0.57
------------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	9	90.00 %
RAZOÁVEL	1	10.00 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E	Total por Gerencia:	10	% por Gerência:	0.48
--	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES**

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	12.50 %
NÃO AVALIADO	6	75.00 %
RUIM	1	12.50 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	Total por Gerencia:	8	% por Gerência:	0.38
------------------------------------	---------------------	---	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	4.94 %
EXCELENTE	2	2.47 %
NÃO AVALIADO	67	82.72 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação	Período:	01/08/2008	até	31/08/2008
RAZOÁVEL		4		4.94 %
RUIM		4		4.94 %
<b>GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO</b>		Total por Gerencia:	81	% por Gerência: 3.85

Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		2		7.69 %
EXCELENTE		2		7.69 %
NÃO AVALIADO		20		76.92 %
RAZOÁVEL		1		3.85 %
RUIM		1		3.85 %
<b>GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE</b>		Total por Gerencia:	26	% por Gerência: 1.24

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		8		6.61 %
EXCELENTE		22		18.18 %
NÃO AVALIADO		82		67.77 %
RAZOÁVEL		5		4.13 %
RUIM		4		3.31 %
<b>GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO</b>		Total por Gerencia:	121	% por Gerência: 5.75

Gerencia: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		2		7.69 %
EXCELENTE		1		3.85 %
NÃO AVALIADO		14		53.85 %
RAZOÁVEL		3		11.54 %
RUIM		6		23.08 %
<b>GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E</b>		Total por Gerencia:	26	% por Gerência: 1.24

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		1		33.33 %
NÃO AVALIADO		2		66.67 %
<b>GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO</b>		Total por Gerencia:	3	% por Gerência: 0.14

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		1		100.00 %
<b>GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO</b>		Total por Gerencia:	1	% por Gerência: 0.05

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		2		3.51 %
EXCELENTE		2		3.51 %
NÃO AVALIADO		46		80.70 %
RAZOÁVEL		2		3.51 %
RUIM		5		8.77 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	Total por Gerencia:	57	% por Gerência:	2.71
--------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.50 %
EXCELENTE	5	12.50 %
NÃO AVALIADO	28	70.00 %
RAZOÁVEL	3	7.50 %
RUIM	3	7.50 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	Total por Gerencia:	40	% por Gerência:	1.90
--	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	1.52 %
EXCELENTE	4	6.06 %
NÃO AVALIADO	53	80.30 %
RAZOÁVEL	3	4.55 %
RUIM	5	7.58 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	Total por Gerencia:	66	% por Gerência:	3.14
---	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	17.39 %
NÃO AVALIADO	14	60.87 %
RUIM	5	21.74 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	Total por Gerencia:	23	% por Gerência:	1.09
--	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	14.29 %
EXCELENTE	1	14.29 %
NÃO AVALIADO	5	71.43 %

GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Total por Gerencia:	7	% por Gerência:	0.33
--	---------------------	---	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	3.95 %
EXCELENTE	6	7.89 %
NÃO AVALIADO	61	80.26 %
RAZOÁVEL	6	7.89 %

GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS	Total por Gerencia:	76	% por Gerência:	3.61
---	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	Total por Gerencia:	2	% por Gerência:	0.10
-----------------------------	---------------------	---	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS**

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/08/2008	até	31/08/2008
BOA			3		5.56 %
EXCELENTE			4		7.41 %
NÃO AVALIADO			41		75.93 %
RAZOÁVEL			2		3.70 %
RUIM			4		7.41 %
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total por Gerencia:	54		% por Gerência: 2.57

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: 0.05

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	3	9.68 %	
EXCELENTE	2	6.45 %	
NÃO AVALIADO	24	77.42 %	
RAZOÁVEL	2	6.45 %	
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E		Total por Gerencia:	31 % por Gerência: 1.47

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	2	100.00 %	
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total por Gerencia:	2 % por Gerência: 0.10

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
EXCELENTE	1	2.86 %	
NÃO AVALIADO	29	82.86 %	
RAZOÁVEL	1	2.86 %	
RUIM	4	11.43 %	
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia:	35 % por Gerência: 1.66

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	1	2.70 %	
EXCELENTE	2	5.41 %	
NÃO AVALIADO	31	83.78 %	
RAZOÁVEL	2	5.41 %	
RUIM	1	2.70 %	
GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES		Total por Gerencia:	37 % por Gerência: 1.76

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	7	87.50 %	
RUIM	1	12.50 %	
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS		Total por Gerencia:	8 % por Gerência: 0.38



## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	30	100.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE</b>		<b>Total por Gerencia: 30 % por Gerência: 1.43</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	5.88 %
NÃO AVALIADO	15	88.24 %
RAZOÁVEL	1	5.88 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE</b>		<b>Total por Gerencia: 17 % por Gerência: 0.81</b>

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	6	100.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA</b>		<b>Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.29</b>

**Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	6.67 %
NÃO AVALIADO	9	60.00 %
RAZOÁVEL	2	13.33 %
RUIM	3	20.00 %
<b>NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO</b>		<b>Total por Gerencia: 15 % por Gerência: 0.71</b>

**Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
RUIM	1	33.33 %
<b>NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS</b>		<b>Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.14</b>

**Gerencia: OUVIDOR SUS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	23	10.36 %
EXCELENTE	7	3.15 %
NÃO AVALIADO	160	72.07 %
RAZOÁVEL	23	10.36 %
RUIM	9	4.05 %
<b>OUVIDOR SUS</b>		<b>Total por Gerencia: 222 % por Gerência: 10.56</b>

**Gerencia: OUVIDORIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	18	5.34 %
EXCELENTE	15	4.45 %
NÃO AVALIADO	262	77.74 %
RAZOÁVEL	16	4.75 %
RUIM	26	7.72 %
<b>OUVIDORIA</b>		<b>Total por Gerencia: 337 % por Gerência: 16.02</b>

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/08/2008

até

31/08/2008

Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	34	94.44 %
RUIM	2	5.56 %
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Total por Gerencia: 36	% por Gerência: 1.71

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	10.00 %
EXCELENTE	2	6.67 %
NÃO AVALIADO	19	63.33 %
RAZOÁVEL	3	10.00 %
RUIM	3	10.00 %
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS	Total por Gerencia: 30	% por Gerência: 1.43

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
RAZOÁVEL	1	33.33 %
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	Total por Gerencia: 3	% por Gerência: 0.14

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	100.00 %
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia: 3	% por Gerência: 0.14