

OUVIDORIA

**68º Relatório Mensal
Dezembro de 2007**



ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério
da Saúde



Diretor-Presidente

Dirceu Raposo de Mello

Diretores

Cláudio Maierovitch P. Henriques

José Agenor Álvares da Silva

Maria Cecília Martins Brito

Agnelo Santos Queiroz Filho

Ouvidora

Vera Maria Borralho Bacelar

Assessora

Mary Anne Fontenele Martins

Assistente

Mariana Drumond Marques

Equipe Técnica

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Bento Aureliano Lacerda Correa

Bianca Barboza Nogueira

Fernanda Santos Bastos

Francisco Eugênio Cunha Silva

Keyty Costa Cordeiro

Luiz Augusto da Cruz

Maria Alice Dias Leão

Mariana Feltrini Turibio

Patrícia Batista de Freitas

Vanderléa Aparecida Braga

SIGLÁRIO

AE	Autorização de Funcionamento Especial
AFE	Autorização de Funcionamento de Empresas
ASCOM	Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional
ASEGI	Assessoria de Segurança Institucional
ASTECC	Assessoria Técnica
CGTEC	Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico
COPESSQ	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
GGMED	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, Fitoterápicos 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
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

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:	Total de Procedimentos por Natureza
GRÁFICO 2:	Total de Procedimentos por Destino
GRÁFICO 3:	Total de Procedimentos por Gerência
GRÁFICO 4:	Procedimentos Classificados por Assunto
GRÁFICO 5:	Procedimentos Classificados por Problema
GRÁFICO 6:	Procedimentos por Prioridade
GRÁFICO 7:	Procedimentos por Conclusão
GRÁFICO 8:	Percentual de Procedimentos Respondidos em Tempo Hábil - 15 dias úteis.
GRÁFICO 9:	Avaliação das Respostas pelo Usuário

SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA	6
INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO 1 – OUVIDORIA EM AÇÃO	9
OUVIDORIA ITINERANTE	10
CAPÍTULO 2 – TEMAS DE DESTAQUE	11
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS	14
3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS	14
3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS	15
3.3 ASSUNTO DOS PROCEDIMENTOS	18
3.4 OS PROBLEMAS	19
3.5 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADE	21
3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS	21
3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
ANEXOS	25

MENSAGEM DA OUVIDORA

O ano de 2007 está se encerrando e com ele, temos a considerar o número recorde de demandas recebidas por esta Ouvidoria. São mais de 20.500 procedimentos, dentre os quais, 97,2% já foram respondidos ao cidadão. Mas o que isso significa?

Significa o reconhecimento da Ouvidoria da Anvisa como um canal efetivo de comunicação com o cidadão. Por meio dela chegam denúncias, reclamações e pedidos de informação sobre os produtos e serviços sujeitos à ação da vigilância sanitária. Cabe apurarmos a veracidade dos questionamentos e fazer com que sejam tomadas as providências para a correção das irregularidades.

Temos a considerar também papel educativo da Ouvidoria que está no desafio de conscientizar o indivíduo sobre seus direitos como cidadão e consumidor, oferecendo mecanismos para que ele possa se proteger, identificar e denunciar irregularidades.

Destacamos que, conforme descrito no Plano Diretor de VISA há importantes ações, hoje ainda incipientes na Vigilância Sanitária, tais como a educação em saúde visando ao consumo seguro de produtos e serviços, que deveriam ser incentivadas.

Pensando assim e no período natalino que se aproxima, a Anvisa, responsável por garantir a segurança dos produtos e serviços relacionados à saúde, preparou dicas especiais em um hotsite, voltadas para os cuidados que devem ser tomados com os produtos e serviços mais consumidos nesta época do ano, no sentido de propiciar ao cidadão brasileiro festas de fim de ano mais saudáveis e seguras.

Sabemos que não é o ideal para atingirmos uma grande parcela da população, já que nem todos têm acesso à internet. Entretanto é uma iniciativa que merece atenção por tratar-se de um piloto que pretende expandir os limites, sendo este um exemplo de ação educativa que contribui para a formação da consciência cidadã.

VERA MARIA BORRALHO BACELAR

Ouvidora da Anvisa

Dezembro de 2007

INTRODUÇÃO

O 68º Relatório Mensal da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no mês de dezembro de 2007 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da Anvisa.

No mês de dezembro de 2007, foram recebidos 1.736 procedimentos, havendo uma diminuição de 32% em relação ao mês passado, o que é considerado normal devido ao período de festas. Deste total, 1.731 (99,7%) foram analisados, qualificados e encaminhados à(s) área(as) responsável(is). O restante, 5 (0,3%) são demandas repetidas no sistema. É interessante observar que 82% (1.422) já foram finalizados no sistema, com respostas aos demandantes.

Os pedidos de informação ainda representaram as manifestações mais freqüentes e corresponderam a 58% (983) das mensagens recebidas pela Ouvidoria. As denúncias corresponderam a 18% (316) e, as reclamações recebidas somaram 13% (232).

A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 57,2% (993) do total. Observa-se que 65,73% (1.141) dos procedimentos foram demandados por pessoa física, o que caracteriza a presença do cidadão na busca de seus direitos, contra 31,8% (552) de demandas de empresas. Houve também manifestações recebidas de Associações e Organizações Não-Governamentais (ONG's), somando 8 procedimentos, além de demandas do Ministério Público, da Controladoria Geral da União e demais órgãos Federais.

Os principais problemas relacionados às denúncias e reclamações recebidas foram relativas à qualidade insatisfatória dos produtos e serviços, com 39,3% (216), seguido por irregularidades na comercialização de produtos, com 14,9% (82) e funcionamento irregular de empresas, 8,6% (47). Além disso, há um percentual significativo de reclamações relativas aos atrasos de processos (31), sistema inacessível (16) e atendimento inadequado por parte da Anvisa (10).

As possíveis conseqüências previstas para estes problemas apontados são “insatisfação dos cidadãos” (300), “risco sanitário coletivo” (96) e “danos à saúde” (86).

Por fim, neste período, 23,77% (338) do total de demandas forma avaliadas neste período. Deste universo, 89 (25%) foram respostas classificadas como “excelentes” e

92 (28%) como “boa” pelos demandantes (ressalta-se que esta avaliação é uma ação voluntária).

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

Capítulo 1

OUVIDORIA EM AÇÃO

Neste tópico, são apresentadas algumas ações desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de dezembro de 2007. Essas atividades demonstram o quanto à equipe da Ouvidoria tem se empenhado para cumprir seu planejamento estratégico e alcançar os resultados esperados. As atividades estão relacionadas a seguir:

- 1 Participação no II Encontro Nacional de Direito Sanitário, promovido pela Fiocruz, realizado no dia 04/12, na Universidade de Brasília;
- 2 Articulação, discussão e elaboração do hot site intitulado “a Anvisa preparou um presente de natal para você”, com dicas para um consumo mais seguro dos produtos e serviços mais utilizados nas festas de fim de ano.
- 3 Participação na 27ª reunião ordinária do Conselho Consultivo da Anvisa;
- 4 Realização do IV Encontro Anvis@tende, no dia 11/12/2007. O encontro teve como objetivo integrar a equipe, bem como apresentar os principais resultados obtidos no ano de 2007 e as propostas da Ouvidoria para 2008. A reunião contou com a participação de 30 pessoas das diversas áreas técnicas que utilizam o sistema. Durante o encontro, os participantes puderam tirar dúvidas sobre o sistema e articular uma estratégia de atendimento visando à melhoria das respostas a serem dadas ao cidadão.
- 5 Articulação para participação da Ouvidoria Geral da União (OGU) na reunião da diretoria Colegiada da Anvisa. Na oportunidade, foram apresentados aos diretores as ações realizadas pela Ouvidoria-Geral da União para a consolidação das ouvidorias públicas no Brasil, com destaque para o trabalho de incentivo que realizamos junto aos gestores federais na criação das ouvidorias em todos os órgãos do Poder Executivo.
- 6 Participação no Encontro Anual de Avaliação, promovido pela Ouvidoria Geral da União (OGU) com os Ouvidores da esfera pública federal.

OUVIDORIA ITINERANTE

Com o objetivo de ofertar um amplo acesso à população e desenvolver ações de promoção e cidadania como estratégia de mobilização e controle social de modo a fortalecer a questão de saúde, um direito de todos, a Ouvidoria Itinerante participou das seguintes atividades neste mês de dezembro:

- 1 Planejamento estratégico para o ano de 2008;
- 2 Ações educativas em Brasília, com aperfeiçoamento nas questões do sistema Anvis@tende.

Destaca-se que é fundamental a presença da Ouvidoria em espaços estratégicos, de modo buscar sempre a missão da ouvidoria que é garantir um canal de comunicação, no intuito de informar o cidadão, aperfeiçoar o processo de trabalho da Anvisa, acompanhar e monitorar as demandas, além de mediar conflitos, de modo a contribuir para o pleno exercício da cidadania e o fortalecimento do SUS.

Capítulo 2

TEMAS DE DESTAQUE

Dentre as suspensões e interdições da Anvisa e/ou as demandas recebidas pela Ouvidoria em dezembro, alguns temas se destacaram pela recorrência ou por serem inusitados. Os temas citados abaixo foram retirados do boletim publicado em 14 de janeiro de 2008.

SUSPENSÕES E INTERDIÇÕES

Agência suspende comércio de produtos para a saúde

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) suspendeu em todo o país a comercialização de seis produtos para a saúde. As suspensões ocorreram porque as empresas não enviaram à Agência o Relatório de Informações Econômicas de Produtos para a Saúde.

Entre os produtos suspensos estão dois modelos de aparelhos auditivos (Electone BTE e Electone ITE), da empresa Audicenter (Paulo Henrique Carqueijo), de Bauru (SP); dois modelos de próteses ortopédicas (Exceed Abt BioloX Delta Ceramic Acetular Inserts e Sistema de Joelho Oxford Unicompartamental), da empresa Prosíntese, de São Paulo (SP); e dois modelos de lentes intra-oculares (De silicone-Sofport Ao com Proteção Violeta e Acrílicas Hidrofílicas), da empresa BL Industria Ótica, de Porto Alegre (RS).

Os produtos suspensos não colocam em risco a saúde do consumidor. A suspensão se deve à omissão das empresas ao não enviarem o relatório exigido pela RDC 185 de 13 de outubro de 2006.

Alerta sobre recolhimento do produto Gelitacel

A Unidade de Tecnovigilância da Anvisa divulga alerta 894, sobre o recolhimento de mercado do produto Gelitacel – gaze de celulose oxidada, fabricado pela Gelita Medical L. B. V (Holanda).

Lotes comprometidos: 81/07 a 106/07; 109/07; 111/07; 113/07; 114/07; 117/07 a 131/07; 133/07 a 150/07; 153/07 a 163/07.

Problema: Ao ser colocada no local da cirurgia, a gaze de celulose oxidada não absorve imediatamente o sangue do local.

A empresa fabricante (GELITA MEDICAL B.V. - HOLANDA) já iniciou um procedimento de recolhimento dos lotes comprometido, enviando inicialmente carta de comunicação a todos os seus clientes e representantes.

Esclarecimento: De acordo com informações do fabricante, o problema de absorção insuficiente da gaze está relacionado com o fato dos produtos dos lotes defeituosos serem mais hidrofóbicos do que o normal. Tal problema, segundo o fabricante, atualmente não é identificado pelos métodos de controle de qualidade da empresa – o fabricante pretende modificar alguns parâmetros de seus testes de absorção e controle de matéria prima, para evitar que o mesmo problema ocorra no futuro.

Medicamentos: Contracep continua interdito até final de investigações

Por prevenção e precaução à saúde da população, a comercialização e o consumo do anticoncepcional injetável Contracep, fabricado pela EMS Sigma Pharma, continuarão proibidos até que todas as análises que envolvam o produto e os resultados da inspeção, realizada na empresa no último mês de novembro, estejam concluídas. A resolução 3854/07 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) prorrogando a interdição cautelar de todos os lotes do medicamento em território nacional foi publicada no Diário Oficial da União de 12/12/2007.

O Contracep já estava interdito preventivamente pela Anvisa desde 09/11/2007, quando análises de amostras do medicamento, feitas pelo Instituto Adolfo Lutz, indicaram teor do princípio ativo, aspecto e volume "insatisfatórios". Os laudos laboratoriais apontaram, também, que as amostras analisadas apresentavam-se sob forma "geleificada", o que dificultava a aspiração de todo o conteúdo do anticoncepcional contido na ampola.

A prorrogação da interdição deste medicamento é uma medida válida até o final das investigações. Durante esse prazo, os lotes interditos não podem ser comercializados nem consumidos. O recolhimento (retirada do mercado) é responsabilidade do fabricante. O usuário que já tiver adquirido algum produto dos lotes suspensos deve interromper o uso imediatamente.

Outros medicamentos interditos:

A Anvisa determinou, como medida de interesse sanitário, a interdição cautelar, em todo o território nacional, de todos os produtos sujeitos à vigilância sanitária produzidos pela

empresa PRODUTOS SOL NASCENTE pelo prazo de 90 (noventa dias) contados a partir da publicação da Resolução nº 3918 de 18 de dezembro de 2007.

Sabonete é suspenso

Está suspenso o comércio e uso, em todo o território nacional, do produto SABONETE DE ERVA DOCE, lote 0797, data de fabricação não consta, data de validade 07/08/2008 produzido pela empresa INDÚSTRIA DE COSMÉTICOS HASKELL LTDA-ME. Resolução - RE nº 3850 de 7 de dezembro de 2007.

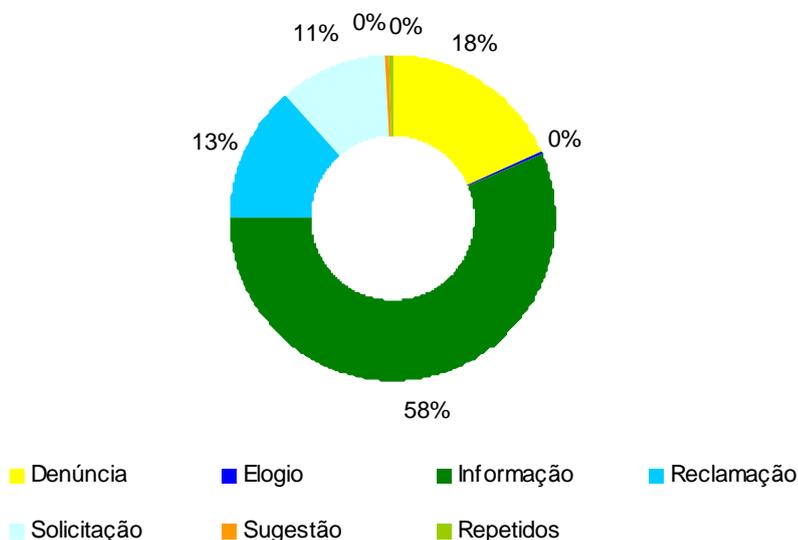
Capítulo 3

ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS

3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS

Dos 1.736 procedimentos recebidos neste mês, 548 (31%) referiram-se a denúncias e reclamações, 983 (58%) foram pedidos de informação, e 200 (11%) referiram-se a elogios, solicitações e sugestões conforme gráfico 1. Os procedimentos repetidos no sistema totalizaram 5 neste mês.

GRÁFICO 1: Total de Procedimentos por Natureza



Destaca-se que a Ouvidoria tem procurado cumprir com sua atribuição regimental de promover todas as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias e, sendo o caso, tomar as providências para a correção das irregularidades e ilegalidades constatadas, tendo em vista a missão precípua da Anvisa. Para o alcance da sua credibilidade junto ao cidadão, é fundamental o acompanhamento e monitoramento da atuação das áreas no que diz respeito a todas as demandas.

Os principais problemas que geram as reclamações e denúncias estão relacionados à “qualidade insatisfatória de produtos ou serviços” (39,3%), “irregularidade na comercialização de produtos” (14,9%) e “funcionamento irregular de empresas” (8,6%). Observam-se abaixo alguns exemplos de denúncias e reclamações envolvendo esses principais problemas:

a) Qualidade insatisfatória de produtos ou serviços:

“Fiz escova progressiva num salão localizado próximo ao Shopping J e o resultado foi horrível, pois tive uma intoxicação e quase morri. Minha sorte é que deu reação externa e lavei o cabelo antes do tempo exigido. Segue foto da minha cara totalmente inchada (fiquei até japonesa), e uma foto sem inchaço para comparação. Segue com anexo.”

b) Irregularidades na comercialização de produtos:

“Está sendo derramado na região de A um agrande quantidade de cosméticos para salões de beleza marca "H".São produtos de tratamento e relaxamento capilar com péssima aparência aparentando ser "fundo de quintal" e cujo Cnpj 00000000/0001-00 informado na embalagem do produto consta como inválido no site da Receita Federal. Fazendo uma pesquisa no site da anvisa não se encontra nenhum cosmético notificado ou registrado da referida marca. Solicito uma averiguação dos fatos em nome do bem estar da população e da concorrência leal. Consta no referido produto o seguinte MS 000000000”

c) Funcionamento irregular de empresas:

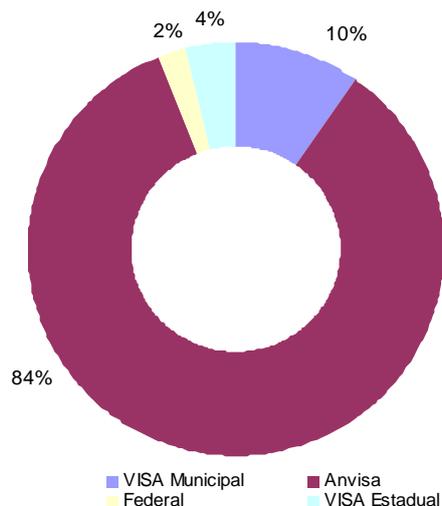
“(…) A Empresa S (se é que posso chama-lá assim) não possui nenhum Registrado ou Notificação dos produtos que comercializa pelo Brasil e ao menos Autorização de Funcionamento da Empresa e assim prejudicando as Empresas/Revendas/Distribuidoras/Indústrias sérias do setor (…).”

3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS

Uma parte significativa dos procedimentos recebidos pela Ouvidoria da Anvisa, 234 (14%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, ou outros 40 procedimentos (2,3%) de órgãos Federais, como Ministério da Agricultura, Funasa, etc. Vide gráfico 2.

A Ouvidoria orienta o usuário a contatar o órgão competente. Também encaminha a demanda, quando se trata de uma denúncia grave, eletronicamente para as VISA's, e, algumas respondem, informando as providências adotadas, anexando laudos de infração ou solicitando, ainda, cooperação técnica para apuração efetiva da denúncia, dada sua complexidade. No mês de dezembro, foram recebidas 6 respostas das VISA's de procedimentos encaminhados pela Ouvidoria e 2 respostas a procedimentos encaminhados às VISA's pela área de Tecnologia em Serviços de Saúde .

GRÁFICO 2: Total de Procedimentos por Destino



Durante o mês de dezembro, percebeu-se 26 demandas de órgãos municipais e estaduais ou de seus profissionais. Desses, 12 demandas registradas na Ouvidoria foram de profissionais das Vigilâncias Sanitárias. A maioria trata-se de pedido de informação sobre como proceder em inspeções e fiscalizações ou são assuntos técnicos de vigilância sanitária. Este tipo de demanda demonstra que os colegas das VISA´s têm encontrado na Ouvidoria um canal eficiente de comunicação com as áreas técnicas do órgão federal do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e, ao mesmo tempo, demonstra que há dificuldade em contatar diretamente as áreas internas da Agência. A seguir, seguem exemplos:

“Licença Sanitária

Gostaria de saber se os estabelecimentos que exercem atividades de manutenção e reparação de utensílios, aparelhos e equipamentos para uso médico-hospitalar, odontológico e de laboratório são passíveis de licenciamento sanitário pela vigilância sanitária local?

Desde já agradeço.

Aguardo retorno.

Atenciosamente.

X

Vigilância Sanitária do Município de V”

“Boa Tarde!

Solicito informações sobre Legislações referentes à esterilização de materiais utilizados nos procedimentos médicos (instrumental), em clínicas médico-ambulatoriais de pequeno porte. Gostaria de saber quais os equipamentos autorizados para realizar a esterilização destes instrumentais. Obrigado!

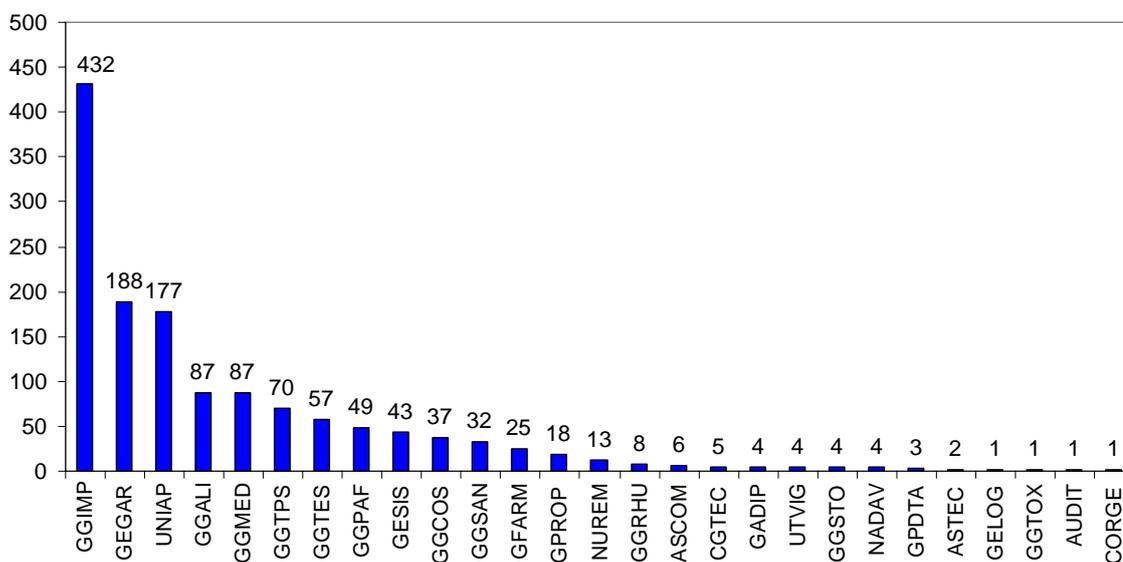
Setor de Vigilância Sanitária de L”

Quanto ao destino dos procedimentos de competência da Anvisa, a maior demanda este mês foi da Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos - GGIMP, com 432 demandas. Destaca-se, também, a área de Gestão de

Arrecadação e Taxas – GEGAR, com 188 e a Unidade de Protocolo – UNIAP, com 177 procedimentos. O elevado número de demandas para a UNIAP deveu-se principalmente a paralisação, no mês de setembro, da Empresa de Correios e Telégrafos (ECT), que durou mais de uma semana, causando impacto no trabalho da Unidade. Com o fim da greve, a Unidade de Protocolo recebeu uma grande quantidade de documentos que estavam armazenadas nas dependências da ECT. O volume correspondeu a uma média de 800 correspondências por dia nos meses de novembro e dezembro. Além disso, houve mudança no quadro de pessoal da Unidade, o que altera o ritmo do trabalho. Desta maneira, os prazos ficaram comprometidos e a regularização/normalidade dos procedimentos de triagem, protocolização e análise de documentos na Agência só será possível a partir de janeiro de 2008.

A Ouvidoria finalizou diretamente 376 demandas, fornecendo as informações e orientações devidas aos cidadãos. Os demais procedimentos foram encaminhados para as áreas. Os dados constam no gráfico 3. As áreas que não aparecem no gráfico são as que não receberam demandas neste mês.

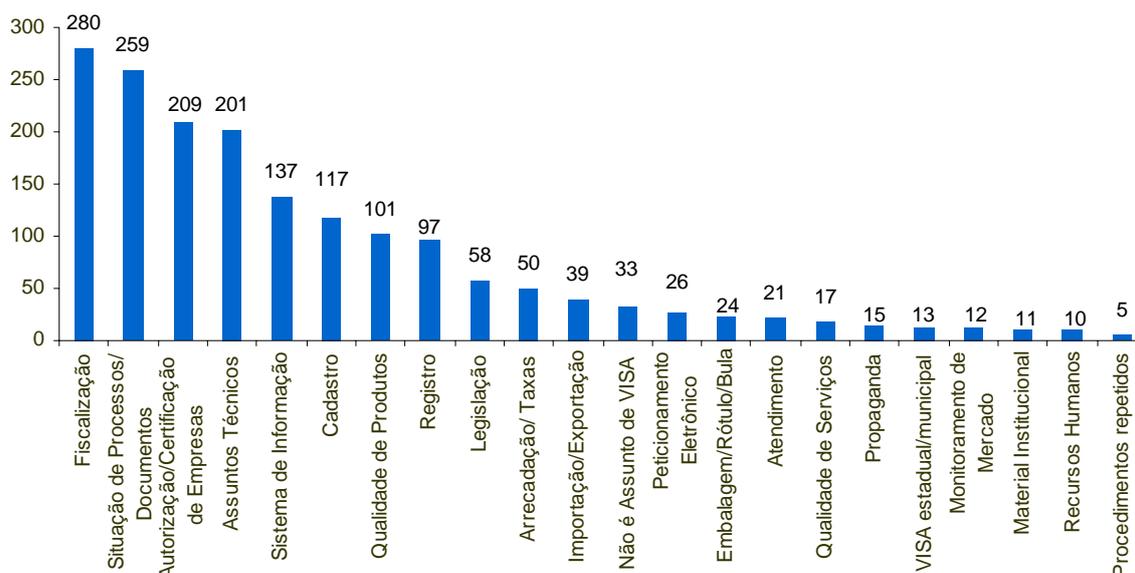
GRÁFICO 3: Total de Procedimentos por Gerência



3.3 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS

Quanto aos assuntos dos procedimentos, percebeu-se que o de maior demanda no mês de dezembro foi “fiscalização” com 16,13% (280). Em seguida, vieram “situação de documentos/processos” com 14,9% (259) e “Autorização/Certificação de empresas” com 12%, vide gráfico 4.

GRÁFICO 4: Procedimentos Classificados por Assunto



Enfatiza-se a importância de se considerar as demandas relativas às questões administrativas da Anvisa, como o atendimento telefônico e do site, além da situação dos processos/documentos e problemas nos sistemas informatizados. A situação de documentos/processos estão relacionadas aos problemas vividos pela Unidade de Protocolo, porque as empresas enviam os documentos via correio e aguardam com urgência o número do processo para acompanharem, via internet, o andamento de seus processos. Como não há um retorno, reclamam na Ouvidoria a demora no processo de protocolização.

Segue exemplo abaixo:

“(…) Temos associados que possuem um número elevado de pedidos de revalidação (em alguns casos até 600 processos de revalidações e suas respectivas notificações) entre os meses de janeiro e fevereiro de 2008. Se não houver um protocolo dentro do prazo, as mesmas serão indeferidas, sem que nada possa ser feito.

A recente limitação do atendimento da UNIAP para três horas diárias é preocupante, pois trará grande prejuízo para o mercado de saúde como um todo devido ao iminente risco de indeferimentos em massa por protocolos intempestivos! Afinal, como é possível protocolizar-se todas as petições considerando-se a limitação de 5 petições por senha e o volume acumulado de pessoas naquele local de atendimento ao público?

Apenas para exemplificar a assustadora situação, com direito a apenas uma senha por dia, um associado com, por exemplo, 300 petições a protocolizar, precisariam de 60 senhas, ou 60 dias úteis!!! Isto inviabiliza totalmente o processo no tempo hábil.

Adicionalmente, tanto petições secundárias como de registro de produto, desde outubro, têm levado entre 45 (quarenta e cinco) a 60 (sessenta) dias para serem confirmadas pelo sistema e gerar número de expediente e/ou processo, portanto, a alternativa de colocar as petições de revalidação em envelopes não nos parece segura... Já petições protocolizadas do mês de outubro ainda constam no sistema desta ANVISA.

Infelizmente, e cumpre-nos aqui trazer nosso total inconformismo com esta possibilidade (...). Sabemos do grande esforço que esta Agência tem feito para mostrar um trabalho sério e digno, não podendo ser permitido este tipo de absurdo por dificuldades técnicas ou estruturais... Corre-se o risco de se macular toda a imagem duramente construída ao longo de tantos anos por uma medida inoportuna e inadequada de restrição de horário de atendimento da UNIAP. Entendemos as razões, porém não temos como aceitá-las já que são totalmente incompatíveis com a atual demanda do mercado.

Esperamos que V.Sas. encontrem uma solução para o atendimento deste problema, considerando o elevado nível de transparência que liga esta ANVISA às associações de classe (...).”

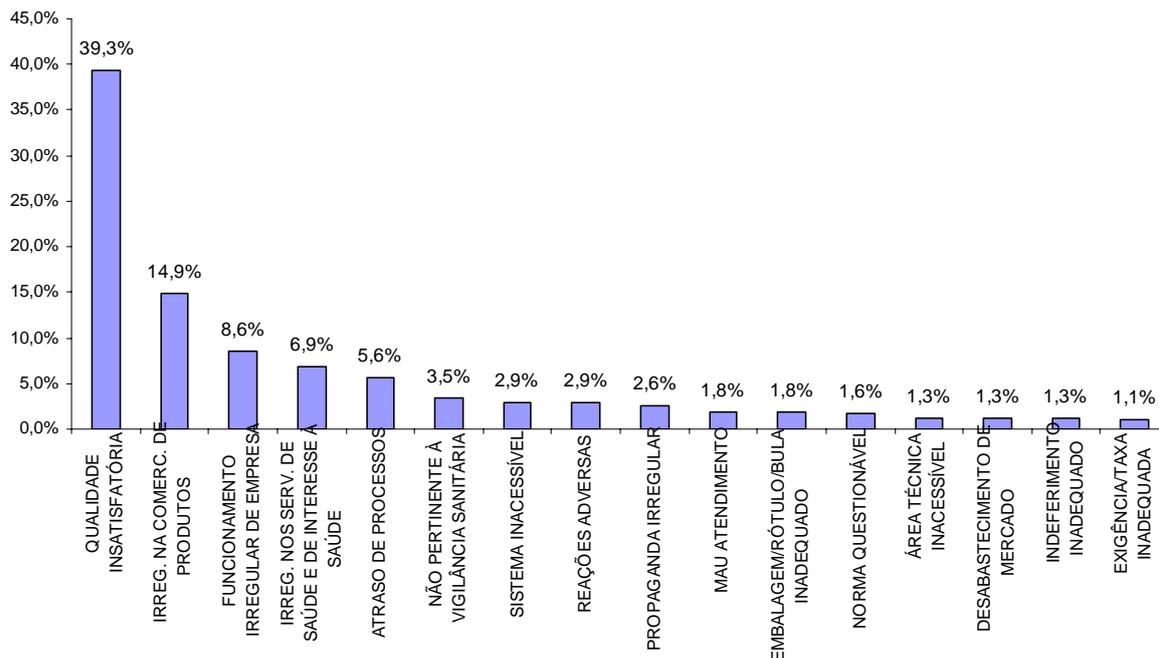
A Ouvidoria tem buscado explicar junto às empresas os problemas ocorridos na Unidade de Protocolo, bem como intermediar e sugerir providências. Procura-se esclarecer também que a Unidade tem se empenhado para solucionar os problemas, com alterações de horários e força tarefa, para que ninguém saia prejudicado. As áreas técnicas também estabeleceram como data para fila dos processos a data de chegada dos documentos na sede da Anvisa, ao invés da data de protocolização.

3.4 OS PROBLEMAS

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (total de 549 procedimentos), pode-se levantar o indicador “problema”. Neste quesito, a maior demanda referiu-se à “qualidade insatisfatória de produtos e serviços”, com 39,3%. Em seguida ficou a “irregularidade na comercialização de produtos”, com 14,9% e “Funcionamento Irregular de Empresas”, com 8,6% (dados presentes no gráfico 5).

Observa-se que o problema classificado como “funcionamento irregular de empresas” obteve 47 procedimentos devido ao fato de que estas estavam sem Autorização de Funcionamento ou sem Certificado de Boas Práticas de Fabricação ou ainda sem Alvará de funcionamento.

GRÁFICO 5: Procedimentos Classificados por Problema



Destacam-se os procedimentos referentes à mensagem de origem desconhecida enviada pelo e-mail do boletim Infovisa - Informações em Vigilância Sanitária aos leitores registrados. Foram 24 procedimentos que apresentavam a preocupação dos leitores do boletim com a possibilidade de contaminação do seu computador com vírus ou com a quebra de segurança dos sistemas na Anvisa. A mensagem foi encaminhada no início de dezembro trazendo o seguinte teor:

“Assunto
O Sistema esta comprometido. (Nada será feito apenas um protesto)

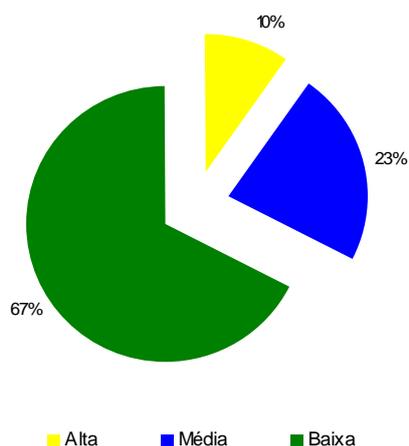
Não quero seus e-mails.. não quero suas senhas.. nada disso me interessa.. não deletei informações.. não futuquei aquilo que era para ser futucado.. nem alterei a página principal da anvisa.. não é essa a intenção. Não sou um Cracker.. só quero deixar um lado Hactivista aqui.. quero que leiam isso com atenção! Eu estive aqui! by Swordfish. A letra foi modificada.. é a música da Pink”

A Gerência-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação (GGTIN) verificou a mensagem e esclareceu que não apresentava risco de dano aos computadores, pois a mensagem não apresentava programas auto-executáveis e que o site da Agência não foi afetado.

3.5 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADE

A classificação dos procedimentos por prioridade pode ser “alta”, “média” e “baixa”. Na análise do gráfico 6, percebe-se que 67% dos procedimentos desse mês foram de baixa prioridade, em virtude do elevado número de pedidos de informação.

GRÁFICO 6: Procedimentos por Prioridade



3.6 SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

No mês de dezembro, 82% das demandas foram finalizadas no mês, quantidade maior do que a do mês de novembro (68%). Os procedimentos finalizados com desdobramento são os 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. No mês de dezembro, foram 5 procedimentos finalizados nesta situação.

GRÁFICO 7: Procedimentos por Conclusão

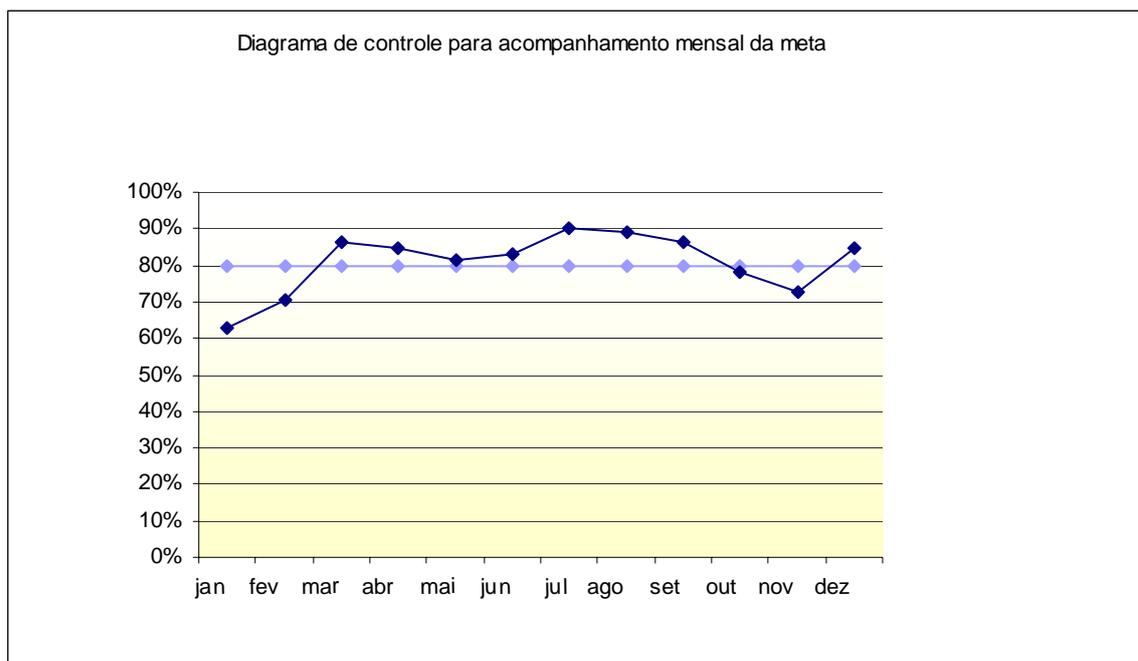


Os 18% restantes correspondem aos procedimentos que foram encaminhados para as áreas, ou respondidas pelas mesmas no mês seguinte, ou, ainda, estão em atraso.

Esclarecemos que os relatórios são retirados 3º dia útil de cada mês, representando uma fotografia do mês anterior, de modo que, devido a dinâmica do processo de trabalho, os dados alteram-se, conforme as novas demandas e as respostas que chegam das áreas.

O acompanhamento dos atrasos em 10 dias corridos é importante, pois ele incide diretamente no indicador da avaliação de desempenho que é o Tempo Hábil de resposta ao cidadão (15 dias úteis, definidos pelo Contrato de Gestão Anvisa - Ministério da Saúde). Este indicador foi pactuado com 80% das respostas em tempo hábil para o cidadão. Observa-se no gráfico 8, houve aumento passando de 72,5% em novembro para 84,63% no período considerado de dezembro.

GRÁFICO 8: Percentual de Procedimentos Respondidos em Tempo Hábil (15 dias úteis)

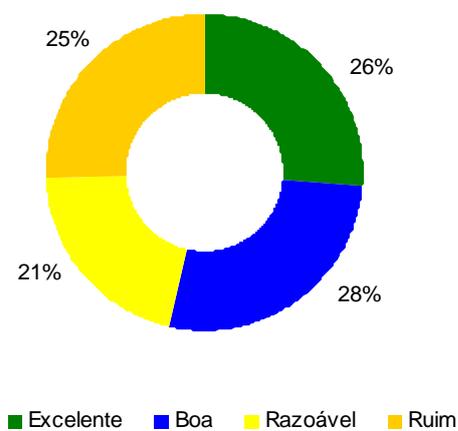


Fonte: Sistema Anvis@tende - dados extraídos em 09/01/2008 (período de 01/12/2007 a 19/12/2007).

3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Os cidadãos têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria. Em dezembro, o número de respostas finalizadas avaliadas pelo usuário foi de 338 (23,77%), quantidade inferior aos registrados em novembro, de 403 (23,29%). As respostas foram classificadas como: “excelente”, “boa”, “razoável” ou “ruim”. Na avaliação de dezembro, a categoria “boa” se destacou com 28% do total, e como “excelente” foram classificados 26%, vide gráfico 8.

GRÁFICO 9: Avaliação das Respostas pelo Usuário



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A nova sede foi inaugurada e a mudança de algumas áreas técnicas, dentre elas, a de registro de medicamentos, inicia já neste mês. Todo processo de mudança, por maior que seja o planejamento, sempre traz alguns transtornos e contratempos. Entretanto, antecipamos a nossa preocupação com este período de transição, tendo em vista o zelo e o sigilo com processos e documentos que estão sob a guarda da Agência.

Durante a mudança para a nova sede, é necessário planejar adequadamente a medida que é longo o período de transição, indo até meados de maio de 2008. Além disso, sugerimos observar os prazos para cumprimento de determinadas exigências e pedidos de reconsideração. É necessário também redirecionar fluxos e processos de trabalho, de modo que evitemos reclamações sobre atraso e processos perdidos nas gerências.

ANEXOS

Tabelas do Anvis@tende

Relatório Mensal

Relatório Contrato de Gestão

Relatório Estatístico Geral – Satisfação

Boletim Ouvidoria Anvisa

Confira a Edição nº 23, de 14 de Janeiro de 2008, acessando:

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

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

Registro: Natureza

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	316	18.20 %
ELOGIO	5	0.29 %
INFORMAÇÃO	983	56.62 %
OUTROS - INDEFINIDO	0	0.00 %
RECLAMAÇÃO	232	13.36 %
SOLICITAÇÃO	187	10.77 %
SUGESTÃO	8	0.46 %
NÃO QUALIFICADO	5	0.29 %
Natureza		Total por Registro: 1736
		% por Registro: 100.00

Registro: Situação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	171	9.85 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	5	0.29 %
FINALIZADA	1417	81.62 %
RESPONDIDA	20	1.15 %
ENCAMINHADA	123	7.09 %
Situação		Total por Registro: 1736
		% por Registro: 100.00

Registro: Assunto

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	1	0.06 %
ARRECADAÇÃO/TAXAS	50	2.88 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	201	11.58 %
ATENDIMENTO	21	1.21 %
AUTORIZAÇÃO/CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS	209	12.04 %
CADASTRO	117	6.74 %
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA	24	1.38 %
ESTABELECIMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	0	0.00 %
FISCALIZAÇÃO	280	16.13 %
IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	39	2.25 %
INSPEÇÃO	0	0.00 %
LABORATÓRIO	1	0.06 %
LEGISLAÇÃO	58	3.34 %
MATERIAL INSTITUCIONAL	11	0.63 %
MONITORAMENTO DE MERCADO	12	0.69 %
NÃO É ASSUNTO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	33	1.90 %
OUTROS/INDEFINIDOS	0	0.00 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	26	1.50 %
PROPAGANDA	15	0.86 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	101	5.82 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	17	0.98 %
RECURSOS HUMANOS	10	0.58 %
REGISTRO	97	5.59 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	137	7.89 %
SITUAÇÃO DE PROCESSOS/DOCUMENTOS	258	14.86 %
VISA ESTADUAL/MUNICIPAL	13	0.75 %
NÃO QUALIFICADO	5	0.29 %
Assunto		Total por Registro: 1736
		% por Registro: 100.00

Registro: Prioridade

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	171	9.85 %
MÉDIO	393	22.64 %
BAIXO	1167	67.22 %
NÃO QUALIFICADO	5	0.29 %

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

Prioridade	Total por Registro:	1736	% por Registro:	100.00
------------	---------------------	------	-----------------	--------

Registro: Problema (Apenas reclamação / denúncia)

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
ATRASSO	31	5.65 %		
CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL	5	0.91 %		
DESABASTECIMENTO DE MERCADO	7	1.28 %		
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO/PROCESSO	0	0.00 %		
DESVIO DE RECURSOS	2	0.36 %		
DIFICULDADES NA IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	0	0.00 %		
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA INADEQUADO	10	1.82 %		
ERRO DE CADASTRO	5	0.91 %		
EXIGÊNCIA/TAXA INADEQUADA	6	1.09 %		
FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE EMPRESA (SEM AFE/CBPF/ALVARÁ/DOCUMENTOS)	47	8.56 %		
INDEFERIMENTO INADEQUADO	7	1.28 %		
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	82	14.94 %		
IRREGULARIDADES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE INTERESSE À SAÚDE	38	6.92 %		
MAU ATENDIMENTO	10	1.82 %		
NORMA QUESTIONÁVEL	9	1.64 %		
NÃO PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA	19	3.46 %		
PREÇO ABUSIVO	2	0.36 %		
PRODUTO INEFICAZ	0	0.00 %		
PROPAGANDA IRREGULAR	14	2.55 %		
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	0	0.00 %		
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	0	0.00 %		
QUALIDADE INSATISFATÓRIA (PRODUTOS E SERVIÇOS)	216	39.34 %		
REAÇÕES ADVERSAS	16	2.91 %		
SISTEMA INACESSÍVEL	16	2.91 %		
TAXA INADEQUADA	0	0.00 %		
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	7	1.28 %		
Problema (Apenas reclamação / denúncia)	Total por Registro:	549	% por Registro:	31.62

Registro: Conseqüência

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	86	15.66 %		
DESABASTECIMENTO	1	0.18 %		
DESINFORMAÇÃO	7	1.28 %		
INSATISFAÇÃO USUÁRIO/EMPRESA	300	54.64 %		
MORTALIDADE	0	0.00 %		
NÃO É ASSUNTO DE VISA	10	1.82 %		
PERDA DE MERCADO	2	0.36 %		
PERDA DE PRAZO	0	0.00 %		
PREJUÍZO FINANCEIRO	14	2.55 %		
PREJUÍZO AO MERCADO	31	5.65 %		
RISCO AO MEIO AMBIENTE	2	0.36 %		
RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	96	17.49 %		
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	0	0.00 %		
Conseqüência	Total por Registro:	549	% por Registro:	31.62

Registro: Resposta

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
DEFINITIVA (FINALIZADA)	1215	68.49 %		
INVESTIGAÇÃO (DESDOBRAMENTO)	40	2.25 %		
VISA LOCAL	205	11.56 %		
NÃO QUALIFICADO	314	17.70 %		
Resposta	Total por Registro:	1774	% por Registro:	102.19

Registro: Avaliação

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

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/12/2007	até	31/12/2007
BOA		92		5.30 %
EXCELENTE		89		5.13 %
RAZOÁVEL		71		4.09 %
RUIM		86		4.95 %
NÃO QUALIFICADO		1398		80.53 %
Avaliação		Total por Registro:	1736	% 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		3		0.17 %
NÃO QUALIFICADO		1733		99.83 %
Acompanhamento		Total por Registro:	1736	% por Registro: 100.00
Registro: Demandante				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO		5		0.29 %
PESSOA FÍSICA/ANÔNIMO		1141		65.73 %
EMPRESA		552		31.80 %
MUNICIPIO		23		1.32 %
ASSOCIACAO/ONG		8		0.46 %
ESTADO		3		0.17 %
FEDERAL		4		0.23 %
Demandante		Total por Registro:	1736	% por Registro: 100.00
Registro: Demandado				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO		5		0.29 %
EMPRESA		262		15.09 %
PESSOA FISICA		27		1.56 %
ANVISA		1316		75.81 %
MUNICIPIO		62		3.57 %
ESTADO		35		2.02 %
ASSOCIAÇÃO/ONG		5		0.29 %
FEDERAL		24		1.38 %
Demandado		Total por Registro:	1736	% por Registro: 100.00
Registro: Origem				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
OUVIDORIA		743		42.80 %
INTERNET		993		57.20 %
Origem		Total por Registro:	1736	% por Registro: 100.00
Registro: Área Atuação				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
TOXICOLOGIA		1		0.06 %
NÃO QUALIFICADO		381		21.95 %
COSMÉTICO		68		3.92 %
SANEANTES		37		2.13 %
ALIMENTO		232		13.36 %
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)		119		6.85 %
SERVIÇOS DE SAÚDE (GGTES)		69		3.97 %
EMPRESAS		310		17.86 %
SANGUE E OUTROS TECIDOS (GGSTO)		4		0.23 %

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/12/2007	até	31/12/2007
MEDICAMENTO		467		26.90 %
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA		43		2.48 %
DERIVADOS DO TABACO		4		0.23 %
INSUMO FARMACÊUTICO		1		0.06 %
Área Atuação	Total por Registro:	1736	% por Registro:	100.00
Registro:	Competência			
Valores do Campo		Quantidade		Percentual
NÃO QUALIFICADO		5		0.29 %
MUNICIPAL		168		9.68 %
ANVISA		1457		83.93 %
FEDERAL		40		2.30 %
ESTADUAL		66		3.80 %
Competência	Total por Registro:	1736	% por Registro:	100.00

ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/12/2007	até	19/12/2007
Gerencia: OUVIDORIA						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		271	100.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		271	100.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	271	% 100.00
OUVIDORIA		Total da Gerência:		271	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		1	25.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		1	25.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	1	% 25.00
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS		Total da Gerência:		4	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE						
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 DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE		Total da Gerência:		1	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		1	2.04 %	0		0.00 %
FINALIZADO		47	95.92 %	0		0.00 %
Sub-Total		48	97.96 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	48	% 97.96
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Total da Gerência:		49	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		3	75.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		3	75.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	3	% 75.00
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE		Total da Gerência:		4	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		25	100.00 %	0		0.00 %
Sub-Total		25	100.00 %	0		0.00 %
				Total de Finalizados:	25	% 100.00
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		Total da Gerência:		25	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		31	93.94 %	1		3.03 %
Sub-Total		31	93.94 %	1		3.03 %
				Total de Finalizados:	32	% 96.97
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total da Gerência:		33	% por Gerencia:	100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil		Perc.
FINALIZADO		20	83.33 %	1		4.17 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		1	4.17 %	0		0.00 %

ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/12/2007	até	19/12/2007
Sub-Total	21	87.50 %	1	4.17 %
		Total de Finalizados:	22	% 91.67
GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES		Total da Gerência:	24	% por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	31	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	31	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	31	% 100.00
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total da Gerência:	31	% por Gerencia: 100
Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA				
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
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA		Total da Gerência:	4	% por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	21	91.30 %	1	4.35 %
Sub-Total	21	91.30 %	1	4.35 %
		Total de Finalizados:	22	% 95.65
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total da Gerência:	23	% por Gerencia: 100
Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	47	94.00 %	1	2.00 %
Sub-Total	47	94.00 %	1	2.00 %
		Total de Finalizados:	48	% 96.00
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total da Gerência:	50	% por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	23	88.46 %	3	11.54 %
Sub-Total	23	88.46 %	3	11.54 %
		Total de Finalizados:	26	% 100.00
GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS		Total da Gerência:	26	% por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	36	92.31 %	1	2.56 %
Sub-Total	36	92.31 %	1	2.56 %
		Total de Finalizados:	37	% 94.87
GERÊNCIA DE SISTEMAS		Total da Gerência:	39	% por Gerencia: 100
Gerencia: NÚCLEO DE ACESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA				
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
NÚCLEO DE ACESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE		Total da Gerência:	2	% por Gerencia: 100

ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão

Período:

01/12/2007

até

19/12/2007

Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	4	80.00 %	1	20.00 %
Sub-Total	4	80.00 %	1	20.00 %
Total de Finalizados:			5	% 100.00
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO			Total da Gerência:	5 % por Gerência: 100
Gerencia: CORREGEDORIA				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	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
Gerencia: AUDITORIA				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	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
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	17	77.27 %	0	0.00 %
Sub-Total	17	77.27 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			17	% 77.27
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS			Total da Gerência:	22 % por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	14	60.87 %	0	0.00 %
Sub-Total	14	60.87 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			14	% 60.87
GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS			Total da Gerência:	23 % por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS				
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
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS			Total da Gerência:	2 % por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	21	91.30 %	1	4.35 %
Sub-Total	21	91.30 %	1	4.35 %
Total de Finalizados:			22	% 95.65
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES			Total da Gerência:	23 % por Gerência: 100
Gerencia: COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO EM CENTROS DE EQUIVALÊNCIA FARMACÊUTICA E				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1	100.00 %	0	0.00 %

ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/12/2007	até	19/12/2007
Sub-Total	1	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	1	% 100.00
COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO EM CENTROS DE EQUIVALÊNCIA		Total da Gerência:	1	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	9	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	9	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	9	% 100.00
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS		Total da Gerência:	9	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	16	72.73 %	1	4.55 %
Sub-Total	16	72.73 %	1	4.55 %
		Total de Finalizados:	17	% 77.27
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS,		Total da Gerência:	22	% por Gerência: 100
Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	19	95.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	19	95.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	19	% 95.00
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE		Total da Gerência:	20	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	44	29.73 %	21	14.19 %
Sub-Total	44	29.73 %	21	14.19 %
		Total de Finalizados:	65	% 43.92
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total da Gerência:	148	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS,				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	39	79.59 %	8	16.33 %
Sub-Total	39	79.59 %	8	16.33 %
		Total de Finalizados:	47	% 95.92
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E		Total da Gerência:	49	% por Gerência: 100
Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	85	91.40 %	8	8.60 %
Sub-Total	85	91.40 %	8	8.60 %
		Total de Finalizados:	93	% 100.00
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS		Total da Gerência:	93	% por Gerência: 100
Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	8	72.73 %	3	27.27 %
Sub-Total	8	72.73 %	3	27.27 %
		Total de Finalizados:	11	% 100.00
NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS		Total da Gerência:	11	% por Gerência: 100

ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão

Período:

01/12/2007

até

19/12/2007

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	24	92.31 %	0	0.00 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	1	3.85 %	0	0.00 %
Sub-Total	25	96.15 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			25	% 96.15
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS			Total da Gerência:	26 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE LOGÍSTICA				
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 DE LOGÍSTICA			Total da Gerência:	1 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	130	82.80 %	1	0.64 %
Sub-Total	130	82.80 %	1	0.64 %
Total de Finalizados:			131	% 83.44
GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS			Total da Gerência:	157 % por Gerencia: 100
Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	135	90.60 %	14	9.40 %
Sub-Total	135	90.60 %	14	9.40 %
Total de Finalizados:			149	% 100.00
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO			Total da Gerência:	149 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	14	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	14	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			14	% 100.00
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE			Total da Gerência:	14 % por Gerencia: 100
Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA				
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
ASSESSORIA TÉCNICA			Total da Gerência:	2 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS				
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
GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS			Total da Gerência:	6 % por Gerencia: 100
Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	6	100.00 %	0	0.00 %

ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/12/2007	até	19/12/2007
Sub-Total	6	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		6	%	100.00
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Total da Gerência:		6	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	43	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	43	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		43	%	100.00
GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS	Total da Gerência:		43	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA				
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 TOXICOLOGIA	Total da Gerência:		1	% por Gerência: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO				
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
GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	Total da Gerência:		2	% por Gerência: 100
Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	6	66.67 %	3	33.33 %
Sub-Total	6	66.67 %	3	33.33 %
Total de Finalizados:		9	%	100.00
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO	Total da Gerência:		9	% por Gerência: 100
Anvisa:				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1212	84.28 %	69	4.80 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	5	0.35 %	0	0.00 %
Sub-Total	1217	84.63 %	69	4.80 %
Total de Finalizados:		1286	%	89.43
Total Anvisa:		1438	%	100

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	6	100.00 %
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.35

Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	50.00 %
NÃO AVALIADO	1	50.00 %
ASSESSORIA TÉCNICA		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.12

Gerencia: AUDITORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
AUDITORIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	80.00 %
RUIM	1	20.00 %
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.29

Gerencia: COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO EM CENTROS DE EQUIVALÊNCIA FARMACÊUTICA E

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
COORDENAÇÃO DE INSPEÇÃO EM CENTROS DE EQUIVALÊNCIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: CORREGEDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
CORREGEDORIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.23

Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	3.70 %
EXCELENTE	3	5.56 %
NÃO AVALIADO	43	79.63 %
RAZOÁVEL	3	5.56 %
RUIM	3	5.56 %
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 54 % por Gerência: 3.11

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	8.00 %
EXCELENTE	1	4.00 %
NÃO AVALIADO	20	80.00 %
RAZOÁVEL	1	4.00 %
RUIM	1	4.00 %
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia: 25 % por Gerência: 1.44

Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	1.97 %
EXCELENTE	6	3.95 %
NÃO AVALIADO	139	91.45 %
RAZOÁVEL	2	1.32 %
RUIM	2	1.32 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 152 % por Gerência: 8.76

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: GERÊNCIA DE LOGÍSTICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA DE LOGÍSTICA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS		Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.17

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	9.09 %
NÃO AVALIADO	10	90.91 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E Total por Gerencia: 11 % por Gerência: 0.63

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	4.35 %
NÃO AVALIADO	19	82.61 %
RAZOÁVEL	2	8.70 %
RUIM	1	4.35 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES Total por Gerencia: 23 % por Gerência: 1.32

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	2.04 %
NÃO AVALIADO	45	91.84 %
RAZOÁVEL	1	2.04 %
RUIM	2	4.08 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO Total por Gerencia: 49 % por Gerência: 2.82

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	4	22.22 %
NÃO AVALIADO	12	66.67 %
RUIM	2	11.11 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE Total por Gerencia: 18 % por Gerência: 1.04

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	8	4.28 %
EXCELENTE	6	3.21 %
NÃO AVALIADO	167	89.30 %
RAZOÁVEL	3	1.60 %
RUIM	3	1.60 %

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS Total por Gerencia: 187 % por Gerência: 10.77

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	8.33 %
NÃO AVALIADO	22	91.67 %

GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E Total por Gerencia: 24 % por Gerência: 1.38

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
RAZOÁVEL	1	33.33 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.17

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO	Total por Gerencia:	1	% por Gerência:	0.06
--	---------------------	---	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	6.45 %
EXCELENTE	2	6.45 %
NÃO AVALIADO	25	80.65 %
RAZOÁVEL	1	3.23 %
RUIM	1	3.23 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	Total por Gerencia:	31	% por Gerência:	1.79
--------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.33 %
EXCELENTE	5	11.63 %
NÃO AVALIADO	28	65.12 %
RAZOÁVEL	7	16.28 %
RUIM	2	4.65 %

GERÊNCIA DE SISTEMAS	Total por Gerencia:	43	% por Gerência:	2.48
----------------------	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	8.00 %
EXCELENTE	3	6.00 %
NÃO AVALIADO	39	78.00 %
RAZOÁVEL	3	6.00 %
RUIM	1	2.00 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	Total por Gerencia:	50	% por Gerência:	2.88
--	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	8.82 %
EXCELENTE	3	8.82 %
NÃO AVALIADO	23	67.65 %
RAZOÁVEL	2	5.88 %
RUIM	3	8.82 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	Total por Gerencia:	34	% por Gerência:	1.96
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	6.67 %
EXCELENTE	2	6.67 %
NÃO AVALIADO	20	66.67 %
RUIM	6	20.00 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	Total por Gerencia:	30	% por Gerência:	1.73
--	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	7	87.50 %
RUIM	1	12.50 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.46

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	8.16 %
EXCELENTE	1	2.04 %
NÃO AVALIADO	39	79.59 %
RAZOÁVEL	2	4.08 %
RUIM	3	6.12 %

GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS Total por Gerencia: 49 % por Gerência: 2.82

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	10.81 %
EXCELENTE	2	5.41 %
NÃO AVALIADO	26	70.27 %
RAZOÁVEL	3	8.11 %
RUIM	2	5.41 %

GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS Total por Gerencia: 37 % por Gerência: 2.13

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	68	93.15 %
RAZOÁVEL	2	2.74 %
RUIM	3	4.11 %

GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E Total por Gerencia: 73 % por Gerência: 4.21

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	8.00 %
EXCELENTE	2	8.00 %
NÃO AVALIADO	20	80.00 %
RUIM	1	4.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS Total por Gerencia: 25 % por Gerência: 1.44

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	6.25 %
EXCELENTE	4	12.50 %
NÃO AVALIADO	22	68.75 %
RAZOÁVEL	2	6.25 %
RUIM	2	6.25 %

GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES Total por Gerencia: 32 % por Gerência: 1.84

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.23

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE		Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.29

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	6	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE		Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.35

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06

Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	12	92.31 %
RUIM	1	7.69 %
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO		Total por Gerencia: 13 % por Gerência: 0.75

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.23

Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	15.38 %
NÃO AVALIADO	8	61.54 %
RAZOÁVEL	2	15.38 %
RUIM	1	7.69 %
NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS		Total por Gerencia: 13 % por Gerência: 0.75

Gerencia: OUVIDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	30	7.98 %
EXCELENTE	26	6.91 %
NÃO AVALIADO	271	72.07 %
RAZOÁVEL	21	5.59 %
RUIM	28	7.45 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/12/2007

até

31/12/2007

OUVIDORIA	Total por Gerencia:	376	% por Gerência:	21.66
-----------	---------------------	-----	-----------------	-------

Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	14	7.91 %
EXCELENTE	12	6.78 %
NÃO AVALIADO	142	80.23 %
RAZOÁVEL	5	2.82 %
RUIM	4	2.26 %

UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Total por Gerencia:	177	% por Gerência:	10.20
-----------------------------------	---------------------	-----	-----------------	-------

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	5.00 %
EXCELENTE	1	5.00 %
NÃO AVALIADO	16	80.00 %
RUIM	2	10.00 %

UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE	Total por Gerencia:	20	% por Gerência:	1.15
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	4.00 %
NÃO AVALIADO	18	72.00 %
RAZOÁVEL	2	8.00 %
RUIM	4	16.00 %

UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS	Total por Gerencia:	25	% por Gerência:	1.44
--	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	2.97 %
EXCELENTE	2	1.98 %
NÃO AVALIADO	85	84.16 %
RAZOÁVEL	6	5.94 %
RUIM	5	4.95 %

UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	Total por Gerencia:	101	% por Gerência:	5.82
---------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %
RUIM	1	25.00 %

UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia:	4	% por Gerência:	0.23
----------------------------	---------------------	---	-----------------	------