

# OUVIDORIA

73º Relatório Mensal  
Maio de 2008



**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**

Luiz Augusto da Cruz

**Equipe Técnica**

Ana Paula Ferrari Lemos Barros

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Bianca Barboza Nogueira

Fernanda Santos Bastos

Francisco Eugênio Cunha Silva

Isabella Silva Di Jorge Portella Valderrama

Keyty Costa Cordeiro

Maria Alice Dias Leão

Mariana Drumond Marques

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
ASTEÇ	Assessoria Técnica
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, Fitoterápicos e Homeopáticos
GPBEN	Gerência de Pesquisas, Ensaio 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

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:	Demandas por Natureza
GRÁFICO 2:	Demandas por Destino
GRÁFICO 3:	Demandas por Gerência
GRÁFICO 4:	Demandas Classificadas por Assunto
GRÁFICO 5:	Demandas Classificadas por Problema
GRÁFICO 6:	Demandas por Finalização
GRÁFICO 7:	Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (15 dias úteis)
GRÁFICO 8:	Avaliação das Respostas pelo Usuário

## TABELA

TABELA 1:	Conseqüências dos Problemas
-----------	-----------------------------

## SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA	05
APRESENTAÇÃO	06
CAPÍTULO 1 – OUVIDORIA EM AÇÃO	06
OUVIDORIA ITINERANTE	07
CAPÍTULO 2 – TEMAS DE DESTAQUE	08
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS	14
3.1 NATUREZA DAS DEMANDAS	15
3.2 DESTINO DAS DEMANDAS	16
3.3 ASSUNTO DAS DEMANDAS	17
3.4 DE OLHO NA DENÚNCIA	18
3.5 A SITUAÇÃO DAS DEMANDAS	21
3.6 QUALIDADE DAS RESPOSTAS	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
ANEXOS	24

## MENSAGEM DA OUVIDORA

### Trabalhar em rede para melhor atender o cidadão

No mês de maio, chegamos a marca de 12.061 demandas recebidas por esta Ouvidoria, sendo 3.761 denúncias e reclamações. Além disso, alcançamos a integração entre os sistemas de informação da Anvisa e do Departamento Geral de Ouvidoria do SUS/MS para melhoria do atendimento ao cidadão no SUS, incluindo nele a vigilância sanitária.

Corroboramos com Vecina (2003) quando afirma que o SUS é uma política social com grande capacidade de gerar equidade se formos capazes de operá-lo, de levá-lo para o espaço da construção de uma nova sociedade. E parte desse instrumental de construção da nova sociedade é a Vigilância Sanitária. E dentro da Vigilância Sanitária, a Anvisa.

É preciso ter um profundo compromisso com os nossos objetivos, passando necessariamente pela transparência. “O mundo tem que nos olhar e saber o que, como, porque e onde estamos fazendo o que fazemos” (Vecina, 2003). Isso implica em ir e estimular estados e municípios, construindo uma rede sólida de comunicação e interação permanente, desatando os nós e entraves existentes.

Temos, também, que aprender a utilizar melhor os nossos parceiros envolvidos, como o Ministério da Saúde, o Ministério Público, os PROCONs, as instâncias de pactuação intersistemas bipartite, tripartite, o Conselho Nacional de Saúde, os Conselhos Estaduais, os Conselhos Municipais, os Conselhos Gestores.

O que desejamos é a ampliação das ações de cidadania, pautadas pela transparência promovendo maior aproximação da Anvisa com a sociedade, favorecendo a participação desta, com a finalidade de promover a consciência e a cidadania em Vigilância Sanitária, e assegurando a credibilidade indispensável à legitimação pela população.

## APRESENTAÇÃO

O 73º Relatório Mensal da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no mês de maio de 2008 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas e encaminhadas às áreas da Anvisa e às Vigilâncias Sanitárias locais ou outros órgãos.

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

### 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 Participação na reunião ordinária da Câmara Setorial de Medicamentos, realizada em Brasília/DF em 6 de maio;
- 2 Realização de uma reunião no Parlatório com o intuito de mediar conflitos entre as áreas técnicas, a Diretoria da Anvisa e o agente regulado;
- 3 Apresentação da Ouvidoria no 1º Seminário de Gestão Estratégica e Participativa no SUS da Região Centro Oeste, promovido pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa SGE/MS, em Campo Grande/MS, nos dias 7, 8 e 9 de maio. O Seminário contou com as parcerias do Conselho Nacional de Secretarias de Saúde - CONASS e do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde - CONASEMS e proporcionou uma oportunidade de intercâmbio e discussão de temas ligados à gestão estratégica e participativa no SUS, envolvendo gestores, técnicos, pesquisadores e conselheiros de saúde;
- 4 Participação no Fórum Nacional de Vigilância Sanitária da Região Centro-Oeste, em Goiânia/GO, nos dias 20 e 21 de maio. O Objetivo os Fóruns Regionais de Vigilância Sanitária é promover espaços de integração entre os diversos atores relacionados à vigilância sanitária, visando à construção de dispositivos para a qualificação e o fortalecimento da gestão do SNVS no

Sistema Único de Saúde – SUS, respeitando as diferentes realidades regionais e locais existentes.

- 5 Reuniões com a equipe do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES, com a finalidade de ajustar o fluxo de integração entre os sistemas Anvis@tende e OuvidorSus.
- 6 Participação no 24º Encontro Estadual da Fundação PROCON, realizado em São Paulo/SP nos dias 29 e 30 de maio.

## **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. A Ouvidoria Itinerante participou das seguintes atividades neste mês, com o objetivo de divulgar suas ações para a população:

- 1 Reunião sobre planejamento da Ouvidoria Itinerante, na sede da Anvisa, em Brasília, para desenvolver ações de cidadania como estratégia de mobilização e controle social;
- 2 Participação no estande da Anvisa no 3º Encontro de ONGs e Associações de *Pacientes Saúde Brasil*, em São Paulo, dias 16 e 17;
- 3 Divulgação da Ouvidoria Itinerante no Porto Portuário de Santos – PPS para o setor regulado.
- 4 Levantamento e análise das demandas encaminhadas aos Portos, Aeroportos e Fronteiras do Posto Portuário de Santos.



## Capítulo 2

### TEMAS DE DESTAQUE

Destacamos a seguir as suspensões e interdições da Anvisa durante o mês de maio. Os assuntos citados abaixo foram retirados do Boletim da Ouvidoria - Edição n. 28, de 19 de junho de 2008.

#### **Operação Bomba desmonta quadrilha no sul do país**

Uma denúncia feita à Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) levou à prisão de uma quadrilha que comercializava anabolizantes e medicamentos falsificados e sem registro na região Sul do país. A operação, apelidada de Bomba, foi realizada por agentes da Anvisa e da Polícia Federal do Paraná no dia 29/05.

Em Londrina, foi interditada uma drogaria que funcionava sem licença sanitária. No local, foram encontrados diversos produtos vencidos. Em outra drogaria da cidade, os fiscais apreenderam medicamentos controlados vendidos de forma irregular.

Em uma gráfica, foram encontrados indícios de produção ilegal de embalagens de medicamentos controlados. A Polícia Federal também apreendeu, em uma residência, anabolizantes sem registro no país. Duas pessoas foram presas em flagrante.

Já em Foz do Iguaçu, os agentes cumpriram três mandados de busca e apreensão em uma farmácia e duas residências. Uma pessoa foi presa. Em Florianópolis, a Polícia Federal prendeu o suposto líder da quadrilha.

#### **Operação Bomba: fitoterápicos são apreendidos após denúncia**

Milhares de unidades de medicamentos fitoterápicos sem registro foram apreendidos em Foz do Iguaçu (PR) no dia 30/05. Fiscais da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), técnicos da Secretária Municipal de Saúde e agentes da Polícia Federal interditaram a loja Produtos Naturais Tupi, que comercializava produtos irregulares.

De acordo com o chefe da Assessoria de Segurança Institucional da Anvisa, Adilson Bezerra, a operação foi deflagrada após denúncia feita a fiscais que participavam da Operação Bomba, na quinta-feira (29 de maio). “Recebemos a denúncia feita em Foz do Iguaçu e já realizamos a ação”, ressalta. Ele acrescenta que os agentes da Polícia Federal irão realizar mandados de busca e apreensão além de prisões.

OUIDORIA – De janeiro a maio de 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu 13 denúncias referentes à anabolizantes.

## **ALIMENTOS**

- **Suspensão**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) também publicou a interdição cautelar dos leites em pó das marcas “Só Beber”, “Bom Du Leite”, “Naturesse”, “Cilpe” e “Big Leite”, de propriedade da empresa Big Leite Indústria e Comércio de Alimentos Ltda, de Alhandra (PB) (RE 1465). Durante a operação “Lactose,” da Polícia Federal, foram apreendidas amostras dos produtos, suspeitos de adulteração.

A Anvisa determinou, também, como medida de interesse sanitário, a suspensão da fabricação, distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, do produto Colágeno, fabricado pela empresa - Sebastião Rocha de Souza Ltda ME Brotinho Ervas, por não possuir registro/notificação a empresa não possuir Autorização de Funcionamento perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária (RE 1461).

OUIDORIA - Desde o início do ano 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu duas denúncias sobre a comercialização irregular por meio da Internet de produtos a base de colágeno. Estas denúncias foram encaminhadas à Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária – a gerência verificou que os endereços eletrônicos mencionados já estavam fora do ar.

- **Interdição**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária apreendeu dia 06 de maio, mais de 20 tipos de suplementos vitamínicos e produtos fitoterápicos comercializados sem registro sanitário ou com registro adulterado.

Os produtos foram encontrados durante inspeção conjunta com a vigilância sanitária do Distrito Federal em uma loja de suplementos alimentares, em um shopping localizado na região central de Brasília (DF).

O estabelecimento também foi interditado por não possuir alvará de funcionamento. Os fiscais encontraram ainda propagandas que induziam ao consumo dos produtos irregulares.

## COSMÉTICOS

- **Suspensão**

Na Anvisa determinou em 28 de maio a suspensão da fabricação, distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, de todos os cosméticos fabricados pela empresa Magia Indústria de Comércio de Cosméticos Ltda Me. por não possuírem registro nesta Agência e por referida empresa não possuir Autorização de Funcionamento (RE nº 1938).

## MEDICAMENTOS

- **Falsificação**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária determinou a apreensão e inutilização do lote 50593003B do medicamento Viagra, a medida foi determinada pela (RE 1462). O lote é falsificado, não tendo sido produzido pela empresa.

OUIDORIA – Desde o início do ano 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu três denúncias sobre a falsificação do medicamento Viagra, sendo que uma delas ocorreu dois dias antes da apreensão citada acima.

Também, no dia 29/05, a Anvisa determinou a apreensão e inutilização, em todo país, de um lote falsificado do medicamento Cialis (RE 1633). O lote A253266 tem o mesmo número do lote original, que é produzido pelo laboratório Eli Lilly do Brasil.

- **Suspensão**

A Anvisa determinou, em maio, sete suspensões de medicamentos:

Fabricante	Produto	Resolução
BIOFARMA FARMACÊUTICA LTDA.	Todos os medicamentos fabricados pela empresa, por não atender às exigências regulamentares desta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1642 de 29 de maio de 2008</a> D.O.U nº 102 de 30/05/2008
FARMACE INDÚSTRIA QUÍMICO-FARMACÊUTICA CEARENSE LTDA.	Lote CB06H007 9 data de fabricação 08/2006 e data de validade 08/2008 do medicamento COMPLEXO B – POLIVITAMÍNICO 2ml por ampola, marca FARMACE, injetável.	<a href="#">Resolução - RE nº 1626 de 27 de maio de 2008</a> D.O.U nº 100 de 28/05/2008

INTERNATURAIS INDÚSTRIA, COMÉRCIO, IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA.	Produto NEUTRA FUMO – Neutralizante da Nicotina, fabricado pela empresa, por não possuir registro/notificação e a empresa não ser detentora de Autorização de Funcionamento perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1628 de 27 de maio de 2008</a> D.O.U nº 100 de 28/05/2008
DFL INDÚSTRIA E COMÉRCIO S/A	Produto FLUGEL (Fluoreto de Sódio), fabricado pela empresa, por não possuir registro perante esta Agência Nacional de Vigilância sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1627 de 27 de maio de 2008</a> D.O.U nº 100 de 28/05/2008
INDÚSTRIA DE PRODUTOS NATURAIS DESHYDRATER LTDA - ME	Produtos SOLUÇÃO FISIOLÓGICA 0,9% DE CLORETO DE SÓDIO, 100ml e CLORETO DE MAGNÉSIO P.A.; 66g, fabricados pela empresa, por não possuir registro/notificação perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1639 de 28 de maio de 2008</a> D.O.U nº 101 de 29/05/2008
CHÁ DIET LTDA.	Produto 30 ERVAS EMAGRECEDOR, fabricado pela empresa, por não possuir registro/notificação e a empresa não ser detentora de Autorização de Funcionamento perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1635 de 28 de maio de 2008</a> D.O.U nº 101 de 29/05/2008

A Anvisa determinou, também, a proibição da importação e comercialização, em todo o território nacional, do produto denominado MIRACLE – PUERARIA MIRIFICA, da empresa Towaki Internacional Comércio e Representações Ltda., por não possuir registro nesta Agência Nacional de Vigilância Sanitária. (RE nº 1625)

OUIDORIA – A Ouvidoria recebeu em fevereiro de 2008 uma denúncia sobre um medicamento sem informações sobre lote, fabricação e validade no frasco - da empresa Biofarma Farmacêutica LTDA. A denúncia foi encaminhada à GFIMP (Gerência de Monitoramento da Qualidade, Controle e Fiscalização de Insumos, Medicamentos e Produtos) que informou que iria analisar a denúncia e tomar as medidas cabíveis.

Em março de 2008, a Ouvidoria recebeu uma denúncia referente aos produtos FLUGEL e SOLUÇÃO FISIOLÓGICA 0,9% DE CLORETO DE SÓDIO, 100ml e CLORETO DE MAGNÉSIO P.A.; 66g. A denúncia foi encaminhada para a GFIMP para adoção das medidas necessárias.

Desde janeiro de 2008 a Ouvidoria recebeu nove denúncias sobre o produto MIRACLE – PUERARIA MIRIFICA, estas denúncias foram encaminhadas ao setor de investigação da Anvisa, contribuindo para a proibição da importação e comercialização do referido produto.

- **Interdição**

No mês de maio a Anvisa determinou, como medida de interesse sanitário, a interdição cautelar, pelo prazo de 90 (noventa) dias contados a partir da publicação desta Resolução, em todo o território nacional de cinco produtos:

Fabricante	Produto	Resolução
FARMOQUÍMICA S/A.	Lote 70536 do medicamento REDUCLIN (tibolona) 1,25mg, fabricado em 01/05/2007 e com prazo de validade até 01/05/2009, registrado nesta Agência.	<a href="#">Resolução - RE nº 1631 de 27 de maio de 2008</a> D.O.U nº 100 de 28/05/2008
LABORATÓRIO GENOMA LTDA.	Lotes 06492 e 06835 do medicamento GENOPRESS (atenolol) 25mg e 50mg, respectivamente; ambos fabricados em 08/2007 e com prazo de validade até 05/2009.	<a href="#">Resolução - RE nº 1634 de 28 de maio de 2008</a> D.O.U nº 101 de 29/05/2008
PRATI, DONADUZZI & CIA LTDA.	Lote 07B398 do medicamento PRATIPRAZOL 20mg (Omeprazol), cápsulas, data de fabricação 28/02/2007, data de validade 28/02/2009.	<a href="#">Resolução - RE nº 1.464 de 15 de maio de 2008</a> D.O.U nº 93 de 16/05/2008
INDÚSTRIA FARMACÊUTICA RIOQUÍMICA LTDA.	Lote 0703134 do medicamento DIPIRONA SÓDICA, 500 mg/ml solução oral, data de validade 03/2009, fabricado pela empresa.	<a href="#">Resolução - RE nº 1.352 de 7 de maio de 2008</a> D.O.U nº 87 de 08/05/2008
SANVAL COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA.	Lote AL075 do produto TENSIOVAL (METILDOPA), 500mg, comprimido, fabricado em 10/2006, válido até 10/2008.	<a href="#">Resolução - RE nº 1.350 de 7 de maio de 2008</a> D.O.U nº 87 de 08/05/2008

A Anvisa tornou insubsistente a resolução - RE nº 123, de 11 de janeiro de 2008, publicada no D.O.U. de 14 de janeiro de 2008, que determinou a interdição cautelar do produto LAVA-LOUÇAS YPÊ, lotes 175051 e 174051, da empresa Química Amparo Ltda. - (RE nº 1636).

## SANEANTES

- **Suspensão**

A Agência suspendeu no mês de maio sete produtos saneantes:

Fabricante	Produto	Resolução
DEION INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE DETERGENTES LTDA.	Produto INTERCAP X40 - DETERGENTE ÁCIDO AUTOMOTIVO DEION, fabricado pela empresa, por não possuir registro perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1629 de 27 de maio de 2008</a> D.O.U nº 100 de 28/05/2008

PARIZOTTO PARIZOTTO LTDA.	Produto CLORO LÍQUIDO Q'LAR, fabricado pela empresa, por não possuir registro nesta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1641 de 28 de maio de 2008</a> D.O.U nº 101 de 29/05/2008
DENIZ E GILIOLI QUÍMICA COMERCIAL LTDA ME, nome fantasia EFTON AUTOMOTIV.	Todos os saneantes domissanitários fabricados pela empresa, por não possuírem registro nesta Agência e por referida empresa não possuir Autorização de Funcionamento.	<a href="#">Resolução - RE nº 1640 de 28 de maio de 2008</a> D.O.U nº 101 de 29/05/2008
DAMARFE PRODUTOS QUÍMICOS LTDA.	Produtos CLORO GRANULADO ESTABILIZADO PREMIUM e ECONOMIC; TABLETE TRICLOR ESTABILIZADO; NEOTRATY; NEOSHOCK e NEO CLOR fabricados pela empresa, por não possuírem registro perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	<a href="#">Resolução - RE nº 1632 de 28 de maio de 2008</a> D.O.U nº 101 de 29/05/2008
DIVICLEAN INDÚSTRIA, COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA.	Produto LIMPA ALUMÍNIO - SUPER ATIVADO, fabricado pela empresa, por não possuir registro/notificação perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	Resolução - RE nº 1447 de 13 de maio de 2008 D.O.U nº 91 de 14/5/2008
CODESA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	Produto ALUMINAX - CLAREADOR DE ALUMÍNIO fabricado pela empresa, por não possuir registro/notificação e a empresa não ser detentora de Autorização de Funcionamento perante esta Agência Nacional de Vigilância Sanitária.	Resolução - RE nº 1446 de 13 de maio de 2008 D.O.U nº 91 de 14/5/2008
INDÚSTRIA COMÉRCIO IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE NOVIDADES HARMONIA LTDA.	Produto PULSEIRA DE CITRONELA e de todos os demais produtos saneantes domissanitários fabricados pela empresa, por não possuírem registro nesta Agência e por referida empresa não possuir Autorização de Funcionamento.	Resolução - RE nº 1351 de 7 de maio de 2008 D.O.U nº 87 de 8/5/2008

OUIDORIA - Desde o início do ano 2008 a Ouvidoria da Anvisa recebeu uma denúncia sobre o comércio de repelente a base de Citronela – o que não é permitido. A denúncia foi encaminhada para a Gerência Geral de Saneantes que solicitou ao denunciante que encaminhasse o produto, a embalagem e o rótulo para análise e investigação.

A Ouvidoria recebeu também denúncia sobre o produto CLORO LÍQUIDO Q'LAR da empresa Parizotto Parizzotto LTDA. A denúncia foi encaminhada para a Gerência Geral de Saneantes (GGSAN) a qual emitiu parecer de risco sanitário gravíssimo à área de fiscalização para adoção de providências cabíveis.

Em março e maio deste ano a Ouvidoria recebeu duas denúncias sobre a empresa Damafre Produtos Químicos LTDA. As denúncias foram encaminhadas para a GGSAN, a qual solicitou (em um dos casos) que o denunciante encaminhasse o rótulo do produto para análise e adoção de medidas necessárias.

## PRODUTOS PARA A SAÚDE

- **Suspensão**

A Anvisa determinou em 27 de maio a suspensão da fabricação, distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, de todos os produtos sob vigilância sanitária fabricados pela empresa INODON LABORATÓRIO INDUSTRIAL DE PRODUTOS ODONTOLÓGICOS LTDA., por não possuírem registro nesta Agência e por referida empresa não possuir Autorização de Funcionamento (RE nº 1630 ).

OUIDORIA - Em janeiro e abril deste ano, a Ouvidoria recebeu três denúncias referentes aos produtos fabricados pela empresa Inodon Laboratório Industrial de Produtos Odontológicos LTDA. As denúncias foram analisadas pela GFIMP (Gerência de Monitoramento da Qualidade, Controle e Fiscalização de Insumos, Medicamentos e Produtos) que as encaminhou à vigilância sanitária local para verificação in loco dos fatos.

## Capítulo 3

### ANÁLISE DAS DEMANDAS

No mês de maio de 2008, foram recebidas 1.992 demandas, representando uma diminuição de 12,6% em relação ao mês de abril. Deste total, 1.978 (99,3%) foram analisados, qualificados e encaminhados às áreas responsáveis ou tratados diretamente pela Ouvidoria. Do restante, 12 são demandas repetidas no sistema e 2 foram tratadas no início do mês de junho. É interessante observar que 68% (1.370) já foram finalizadas no sistema, com respostas aos demandantes.

A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 62,2% (1.239) 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 sua resposta.

Neste mês, destaca-se o início da implementação da integração dos sistemas OuvidorSus, pertencente ao DOGES, e Anvis@tende, desta Ouvidoria, os quais trocam demandas de acordo com a competência do órgão para tratá-las. As demandas de

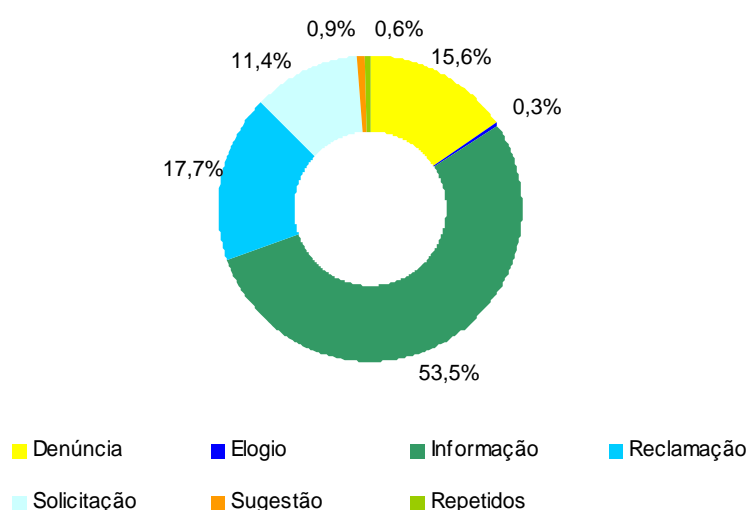
competência das Vigilâncias Sanitárias dos estados e municípios são enviadas diretamente ao destino, através do sistema OuvidorSus. Em maio, a Ouvidoria da Anvisa recebeu 4 demandas encaminhadas pelo OuvidorSus e encaminhou 23 demandas. Os números seriam maiores, se não ocorressem alguns erros nos sistemas que impossibilitaram o encaminhamento direto de demandas entre os mesmos. As equipes de informática do DOGES e da Anvisa estão resolvendo o problema e no mês de junho a troca de demandas provavelmente estará regularizada.

Observa-se que 57,03% (1.136) 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 alcançou 40,41% (805). Houve 28 manifestações de outros órgãos do governo, das esferas federal, estadual e municipal, e 11 de Associações e Organizações Não-Governamentais.

### 3.1 NATUREZA DAS DEMANDAS

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, no período em pauta, demonstram que, quanto à natureza das demandas, 1.066 (53,5%) referiram-se a pedidos de informações sobre os mais diversos assuntos, enquanto que 310 (15,6%) delas corresponderam a denúncias, 353 (17,7%) foram reclamações, 228 (11,4%) solicitações, 17 (0,9%) sugestões e 6 (0,3%) referiram-se a elogios, conforme gráfico 1. Observa-se neste mês, que 12 demandas foram repetidas e 2 foram encaminhadas no início do mês de junho.

GRÁFICO 1: Demandas por Natureza



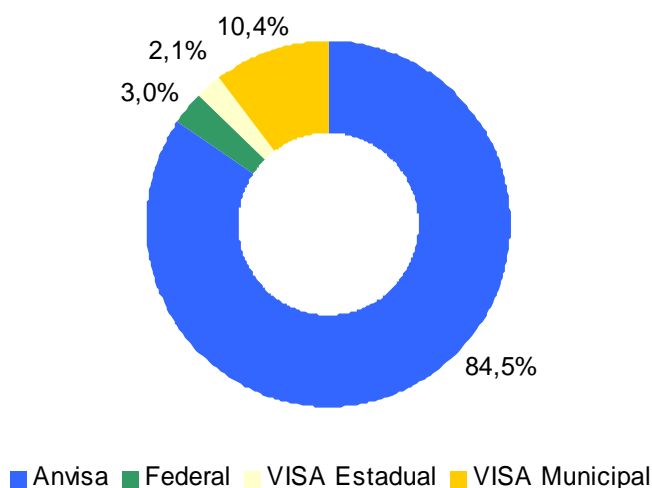


### 3.2 DESTINO DAS DEMANDAS

Dentre as manifestações recebidas, 1.674 (84,5%) são de competência da própria Agência. Outra parte das demandas, 246 (12,5%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, e outras 60 manifestações (3%) foram assuntos pertinentes aos órgãos federais, como Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Saúde, Inmetro, entre outros. Vide gráfico 2.

A Ouvidoria orienta o usuário a contatar o órgão competente. Também encaminha eletronicamente às VISAs e acompanha a demanda, quando se trata de uma denúncia grave. Algumas VISAs respondem, informando as providências adotadas, anexando laudos de infração ou solicitando, ainda, cooperação técnica para apuração efetiva da denúncia, dada sua complexidade. Quando a demanda não é grave, o encaminhamento, a partir deste mês, se dará pelo sistema OuvidorSus, que está integrado ao sistema Anvis@tende.

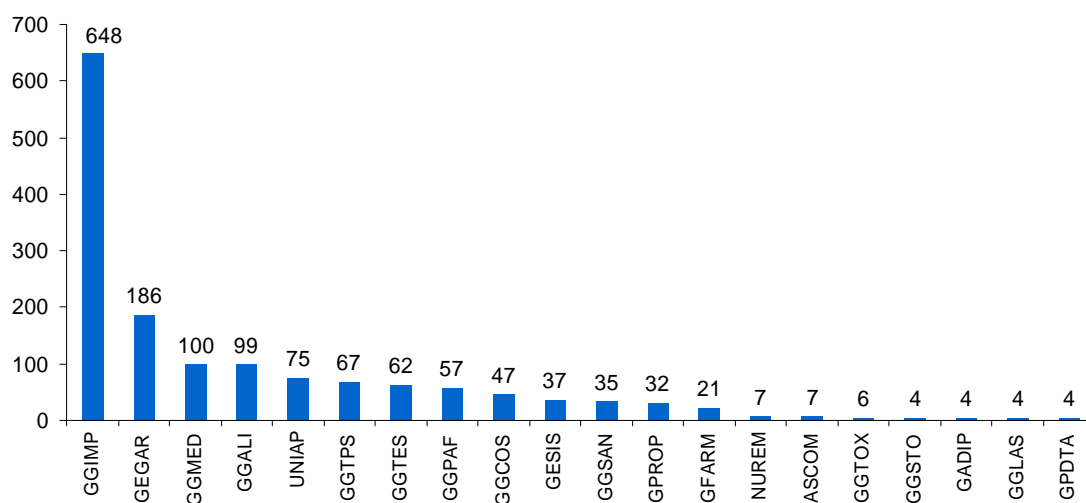
GRÁFICO 2: Demandas por Destino



Quanto ao destino das manifestações de competência da Anvisa, assim como em abril, a maior demanda foi para a Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos - GGIMP, com 648. Destaca-se, também, a área de Gestão de Arrecadação e Taxas - GEGAR, com 186.

A Ouvidoria respondeu diretamente 452 demandas, fornecendo informações e orientações aos cidadãos, além de ter encaminhado 23 demandas de competências das VISAs pelo sistema OuvidorSus, integrado ao Anvis@tende. As demais manifestações foram encaminhadas às áreas técnicas. Os dados constam no gráfico 3. As áreas que não aparecem no gráfico são as que receberam menos de quatro demandas no período.

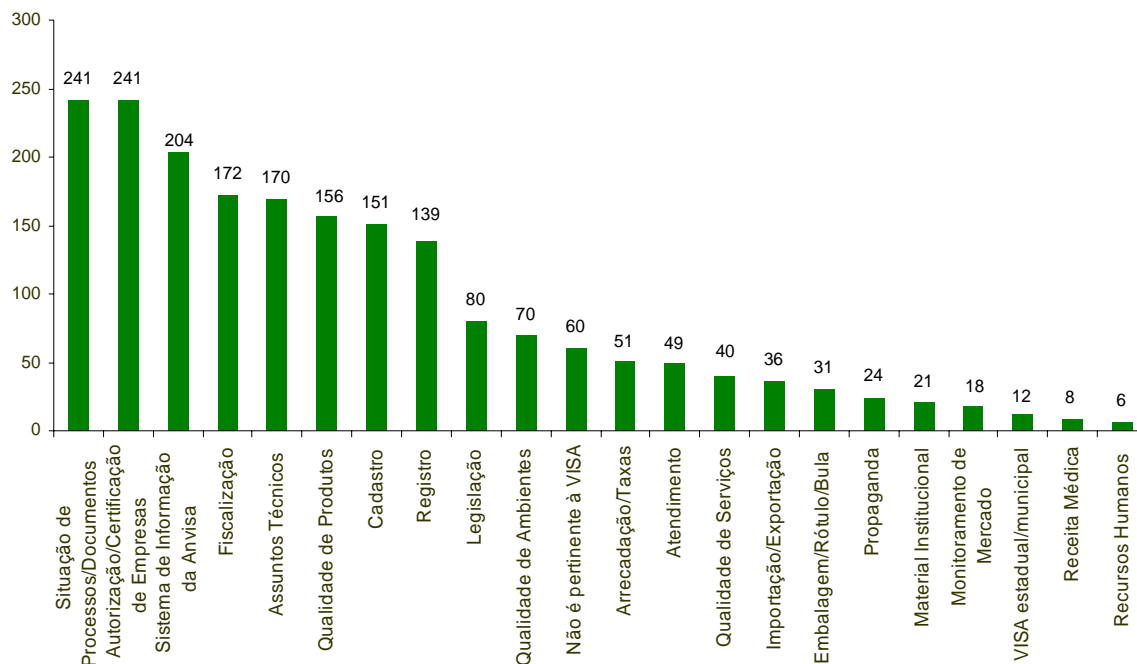
GRÁFICO 3: Demandas por Gerência



### 3.3 ASSUNTOS DAS DEMANDAS

Com relação ao tipo de assunto abordado, percebeu-se uma variação considerável em relação o mês de abril. As maiores demandas no mês de maio foram Situação de Processos/Documentos, com 241, e Autorização/Certificação de Empresas, também com 241. Ambos assuntos 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. Assim, as empresas acabam recorrendo à Ouvidoria para pedirem agilidade na análise dos processos ou se informarem sobre a previsão da publicação da concessão ou não das autorizações/certificações. A Ouvidoria, entretanto, esclarece que não solicita prioridades na análise de processos, pois os mesmos obedecem uma ordem cronológica. Em seguida, veio o assunto Sistema de Informação da Anvisa, com 204 demandas, o que representa a grande quantidade de pedidos de informação principalmente sobre o Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados - SNGPC, sistema que tem gerado muitas dúvidas para o setor regulado. Esses três assuntos são tratados principalmente na GGIMP, motivo pelo qual a área apresenta o maior número de demandas. 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 Eletrônico, 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 (total de 663 manifestações), pode-se levantar o indicador Problema. Neste quesito, a maior demanda referiu-se à Qualidade Insatisfatória de Produtos, com 16,7% (111). Em seguida ficou a Qualidade Insatisfatória de Ambientes e a Irregularidade na Comercialização de Produtos, com 15,4% (102) e, com 13,7% (91), dados presentes no gráfico 5. Observam-se abaixo alguns exemplos de denúncias e reclamações envolvendo esses principais problemas:

#### a) Qualidade Insatisfatória de Produtos:

(...) Apos comprar um produto desta empresa (peito sem osso e sem pele), verifiquei a enorme quantidade de água em forma de gelo dentro da embalagem com produto, chegando a metade do peso do mesmo.

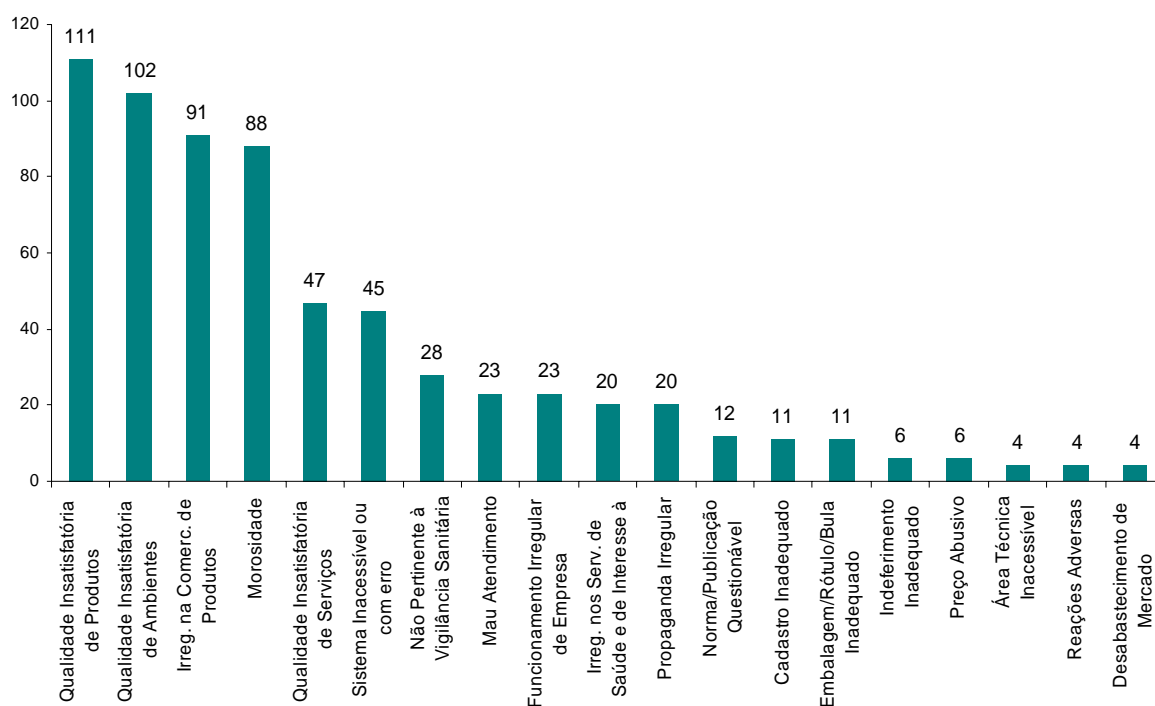
Isto e simplesmente um absurdo já que existem normas e procedimentos regulamentados pela lei. Desta forma me considero lesado como consumidor. (...)

#### b) Qualidade Insatisfatória de Ambientes:

*Falta total de higiene*

Estou apavorada com a sujeira, com a falta de higiene e as péssimas condições do restaurante e da comida que é servida no restaurante X. É urgente a necessidade de se fazer alguma coisa antes que alguém pegue uma doença muito séria neste restaurante, se é que podemos chamar de restaurante (...). Vocês precisam tomar providências urgentes a respeito daquilo ali. É nojento.

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.

Observa-se que a maior demanda se refere a problemas na qualidade de serviços fiscalizados, em regra, pelas vigilâncias sanitárias locais. Sobre as demandas de competência da Agência destaca-se, ainda, o problema Morosidade, referente à demora na prestação dos serviços, com 13,3% das reclamações e denúncias registradas.

As possíveis conseqüências previstas para estes problemas apontados são: Insatisfação do usuário/empresa, com 346, Risco Sanitário Coletivo, 148, e Prejuízo Financeiro, com 75 demandas, seguindo a tendência do mês de abril. Ver Tabela 1.

Houve duas reclamações que tiveram como conseqüência a Mortalidade. Uma relativa a maus-tratos de idosos em ambiente hospitalar e outra sobre suposta irregularidade em procedimento de doação de sangue. Estes casos foram encaminhados às áreas competentes e estão sob investigação.

**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	144	46,45%
	RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	120	38,71%
	DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	29	9,35%
	PREJUÍZO AO MERCADO	11	3,55%
	NÃO É ASSUNTO DE VISA	3	0,97%
	DESINFORMAÇÃO	2	0,65%
	PREJUÍZO FINANCEIRO	1	0,32%
	<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>310</b>	
<b>Reclamação</b>	INSATISFAÇÃO USUÁRIO/EMPRESA	202	57,22%
	PREJUÍZO FINANCEIRO	74	20,96%
	RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	28	7,93%
	DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	25	7,08%
	DESINFORMAÇÃO	11	3,12%
	NÃO É ASSUNTO DE VISA	7	1,98%
	MORTALIDADE	2	0,57%
	PREJUÍZO AO MERCADO	2	0,57%
	RISCO AO MEIO AMBIENTE	2	0,57%
	<b>TOTAL DE PROCEDIMENTOS</b>	<b>353</b>	

Fonte: Sistema Anvis@tende – dados extraídos em 03/06/08.

Foram encaminhadas para a Assessoria de Segurança Institucional – ASEGI quatro demandas a fim de serem enviadas a órgãos de inteligência para investigação, em razão de sua gravidade. Três dessas tratam da venda irregular de anabolizantes e de medicamentos.

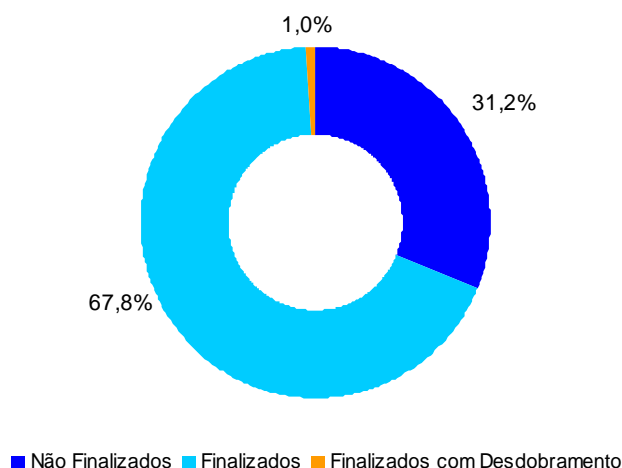
Destaca-se que as denúncias anônimas (demandas sem a identificação do denunciante) somente serão aceitas após a análise preliminar da Ouvidoria e a confirmação de indícios de veracidade, condições fundamentais para iniciar o processo de investigação.

No entanto, a falta de dados do denunciante impossibilita uma resposta final da Ouvidoria e pode dificultar ou inviabilizar a conclusão desse processo. Neste mês, foram sete denúncias recebidas como anônimas.

### 3.5 SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

Foram finalizadas 67,8% das demandas, percentual superior ao do mês passado, de 64,2%. As demandas finalizadas com desdobramento (1%) 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 19 manifestações finalizadas nesta situação.

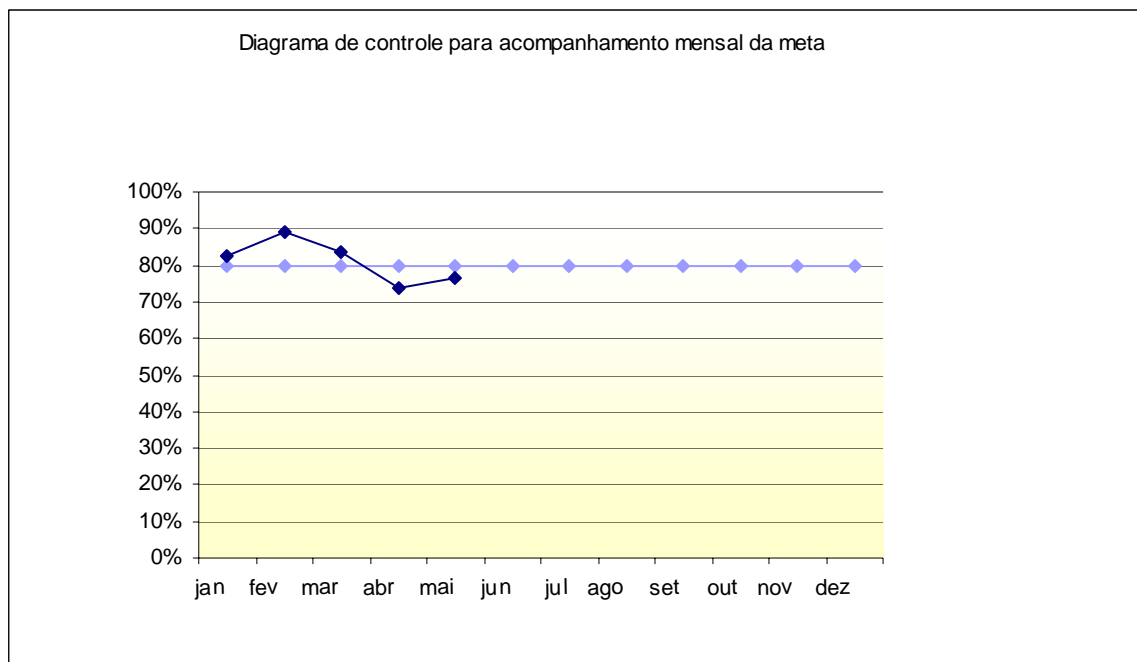
GRÁFICO 6: Demandas por Finalização



Os 31,2% (622) restantes correspondem às manifestações que foram encaminhadas para as áreas ou respondidas no mês seguinte ou estão em atraso.

No gráfico 7, observa-se que houve um ligeiro aumento no tempo hábil de resposta ao cidadão, passando de 74% no mês de abril para 77% em maio, porém ainda abaixo da meta de 80%. Isto se deve também ao fato de que há um elevado percentual de demandas encaminhadas para áreas, ou seja, 22% ainda poderão ser respondidas aos demandantes.

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



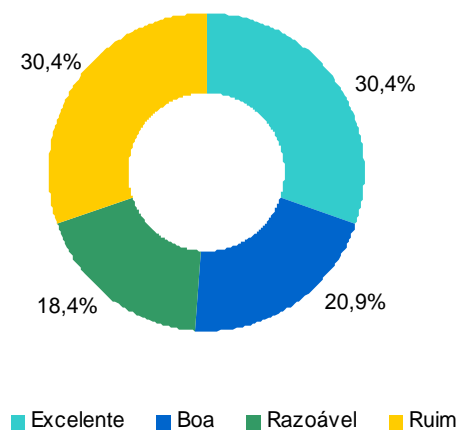
Fonte: Sistema Anvis@tende – dados extraídos em 09/06/2008 (período de 01/05/2008 a 19/05/2008).

### 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 326 (23,8% do total de demandas finalizadas), quantidade inferior ao número obtido em abril, de 375. As respostas podem ser classificadas como: Excelente, Boa, Razoável ou Ruim.

Em maio, destacou-se a avaliação Excelente e Ruim, empatadas com 30,4%, seguida por Boa, com 20,9. Vide gráfico 8.

### GRÁFICO 8: Avaliação das Respostas pelo Usuário



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As demandas na Ouvidoria não param de chegar. No período de cinco meses recebemos uma média mensal de 2.400 demandas. Observa-se, neste mês, o elevado número de demandas relativas aos assuntos Situação de Processos/Documentos e Autorização/Certificação de Empresas, que juntos, representaram 24% do total geral. Esta constatação está relacionada ao elevado número de pedidos de informação (1.066 - 53,5%), que tem como principal conseqüência a Insatisfação do Usuário/Empresa (346 demandas).

A Ouvidoria tem sido utilizada como um canal de comunicação efetivo para prestar informações sobre os processos pendentes na Anvisa. Entretanto, esta não é a função primordial dessa Ouvidoria, a qual pretende se focar em denúncias e reclamações. Sugere-se que a Agência se organize, de modo a estabelecer um canal apropriado para atender a grande demanda de informações e dúvidas acerca dos serviços prestados pela Anvisa.

As práticas de comunicação em vigilância sanitária são muito mais que apenas transmissão de informações acerca de determinados questionamentos. Formam, pois, um conjunto de ações, organizadas e sistematizadas em rede, com o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária - SNVS, que garantem a efetividade do trabalho em todas as suas dimensões.



## **ANEXOS**

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

Relatório Mensal

Relatório Contrato de Gestão

Relatório Estatístico Geral – Satisfação

### **Boletim Ouvidoria Anvisa**

Confira a Edição n. 28, de 19 de junho de 2008, acessando:

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

**Registro: Natureza**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	310	15.56 %
ELOGIO	6	0.30 %
INFORMAÇÃO	1066	53.51 %
OUTROS - INDEFINIDO	0	0.00 %
RECLAMAÇÃO	353	17.72 %
SOLICITAÇÃO	228	11.45 %
SUGESTÃO	17	0.85 %
NÃO QUALIFICADO	12	0.60 %
<b>Natureza</b>		<b>Total por Registro: 1992 % por Registro: 100.00</b>

**Registro: Situação**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	257	12.90 %
SEM ANDAMENTO	2	0.10 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	19	0.95 %
FINALIZADA	1351	67.82 %
RESPONDIDA	12	0.60 %
ENCAMINHADA	351	17.62 %
<b>Situação</b>		<b>Total por Registro: 1992 % por Registro: 100.00</b>

**Registro: Assunto**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	0	0.00 %
ARRECADADAÇÃO/TAXAS	51	2.56 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	170	8.53 %
ATENDIMENTO	49	2.46 %
AUTORIZAÇÃO/CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS	241	12.10 %
CADASTRO	151	7.58 %
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA	31	1.56 %
ESTABELECIDAMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	0	0.00 %
FISCALIZAÇÃO	172	8.63 %
IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	36	1.81 %
INSPEÇÃO	0	0.00 %
LABORATÓRIO	0	0.00 %
LEGISLAÇÃO	80	4.02 %
MATERIAL INSTITUCIONAL	21	1.05 %
MONITORAMENTO DE MERCADO	18	0.90 %
NÃO É PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA	60	3.01 %
OUTROS/INDEFINIDOS	0	0.00 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	0	0.00 %
PROPAGANDA	24	1.20 %
QUALIDADE DE AMBIENTES	70	3.51 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	156	7.83 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	40	2.01 %
RECEITA MÉDICA	8	0.40 %
RECURSOS HUMANOS	6	0.30 %
REGISTRO	139	6.98 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	204	10.24 %
SITUAÇÃO DE PROCESSOS/DOCUMENTOS	241	12.10 %
VISA ESTADUAL/MUNICIPAL	12	0.60 %
NÃO QUALIFICADO	12	0.60 %
<b>Assunto</b>		<b>Total por Registro: 1992 % por Registro: 100.00</b>

**Registro: Prioridade**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	187	9.39 %
MÉDIO	350	17.57 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/05/2008	até	31/05/2008
BAIXO		1443		72.44 %
NÃO QUALIFICADO		12		0.60 %
Prioridade		Total por Registro:	1992	% por Registro: 100.00

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

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
CADASTRO INADEQUADO	11	1.66 %		
CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL (SERVIDOR DA ANVISA/VISA)	1	0.15 %		
DESABASTECIMENTO DE MERCADO	4	0.60 %		
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO/PROCESSO	1	0.15 %		
DESVIO DE RECURSOS	0	0.00 %		
DIFICULDADES NA IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	3	0.45 %		
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA INADEQUADO	11	1.66 %		
EXIGÊNCIA/TAXA INADEQUADA	3	0.45 %		
FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE EMPRESA (SEM AFE/CBPF/ALVARÁ/ OUTROS	23	3.46 %		
INDEFERIMENTO INADEQUADO	6	0.90 %		
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	91	13.70 %		
IRREGULARIDADES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE INTERESSE À SAÚDE	20	3.01 %		
MAU ATENDIMENTO	23	3.46 %		
MOROSIDADE	88	13.25 %		
NORMA/PUBLICAÇÃO QUESTIONÁVEL	12	1.81 %		
NÃO PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA	28	4.22 %		
PREÇO ABUSIVO	6	0.90 %		
PRODUTO INEFICAZ	0	0.00 %		
PROPAGANDA IRREGULAR	20	3.01 %		
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	0	0.00 %		
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	0	0.00 %		
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE AMBIENTES	102	15.36 %		
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE PRODUTOS	111	16.72 %		
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DE SERVIÇOS	47	7.08 %		
REAÇÕES ADVERSAS	4	0.60 %		
SISTEMA INACESSÍVEL OU COM ERRO	45	6.78 %		
TAXA INADEQUADA	0	0.00 %		
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	4	0.60 %		
Problema (Apenas reclamação / denúncia)	Total por Registro:	664	% por Registro:	33.33

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

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
DANOS A SAÚDE (INDIVIDUAL)	55	8.28 %		
DESABASTECIMENTO	0	0.00 %		
DESINFORMAÇÃO	13	1.96 %		
INSATISFAÇÃO USUÁRIO/EMPRESA	346	52.11 %		
MORTALIDADE	2	0.30 %		
NÃO É ASSUNTO DE VISA	10	1.51 %		
PERDA DE MERCADO	0	0.00 %		
PERDA DE PRAZO	0	0.00 %		
PREJUÍZO FINANCEIRO	75	11.30 %		
PREJUÍZO AO MERCADO	13	1.96 %		
RISCO AO MEIO AMBIENTE	2	0.30 %		
RISCO SANITÁRIO (COLETIVO)	148	22.29 %		
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	0	0.00 %		
Conseqüência	Total por Registro:	664	% por Registro:	33.33

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

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DEFINITIVA (FINALIZADA)	1143	57.38 %
INVESTIGAÇÃO (DESDOBRAMENTO)	33	1.66 %
VISA LOCAL	194	9.74 %
NÃO QUALIFICADO	622	31.22 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

Resposta	Total por Registro:	1992	% por Registro:	100.00
----------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Avaliação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
BOA	68	3.41 %
EXCELENTE	99	4.97 %
RAZOÁVEL	60	3.01 %
RUIM	99	4.97 %
NÃO QUALIFICADO	1666	83.63 %

Avaliação	Total por Registro:	1992	% 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	17	0.85 %
RESPOSTA COMPLEMENTAR	1	0.05 %
NÃO QUALIFICADO	1977	99.10 %

Acompanhamento	Total por Registro:	1995	% por Registro:	100.15
----------------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Demandante

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
NÃO QUALIFICADO	12	0.60 %
EMPRESA	805	40.41 %
MUNICIPIO	24	1.20 %
ASSOCIACAO/ONG	11	0.55 %
ESTADO	2	0.10 %
PESSOA FÍSICA/ANONIMO	1136	57.03 %
FEDERAL	2	0.10 %

Demandante	Total por Registro:	1992	% por Registro:	100.00
------------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Demandado

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
NÃO QUALIFICADO	12	0.60 %
EMPRESA	366	18.37 %
PESSOA FISICA	40	2.01 %
ANVISA	1462	73.39 %
MUNICIPIO	55	2.76 %
ESTADO	15	0.75 %
ASSOCIAÇÃO/ONG	3	0.15 %
FEDERAL	39	1.96 %

Demandado	Total por Registro:	1992	% por Registro:	100.00
-----------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Origem

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
OUVIDORIA	749	37.60 %
OUVIDOR SUS	4	0.20 %
INTERNET	1239	62.20 %

Origem	Total por Registro:	1992	% por Registro:	100.00
--------	---------------------	------	-----------------	--------

### Registro: Área Atuação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
TOXICOLOGIA	2	0.10 %
NÃO QUALIFICADO	309	15.51 %
COSMÉTICO	68	3.41 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/05/2008	até	31/05/2008
SANEANTES		51		2.56 %
ALIMENTO		282		14.16 %
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)		139		6.98 %
SERVIÇOS DE SAÚDE ( GGTES )		91		4.57 %
EMPRESAS		209		10.49 %
PRODUTOS PARA DIAGNOSTICO IN VITRO		4		0.20 %
SANGUE E OUTROS TECIDOS ( GGSTO )		6		0.30 %
MEDICAMENTO		772		38.76 %
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA		47		2.36 %
DERIVADOS DO TABACO		7		0.35 %
INSUMO FARMACÊUTICO		5		0.25 %
<b>Área Atuação</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>1992</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>100.00</b>

Registro: Competência			
Valores do Campo	Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO	12	0.60 %	
MUNICIPAL	205	10.29 %	
ANVISA	1674	84.04 %	
FEDERAL	60	3.01 %	
ESTADUAL	41	2.06 %	
<b>Competência</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>1992</b>	<b>% por Registro:</b> <b>100.00</b>

Registro: Ouvidor SUS			
Valores do Campo	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	28	100.00 %	
<b>Ouvidor SUS</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>28</b>	<b>% por Registro:</b> <b>1.41</b>

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/05/2008	até	19/05/2008
<b>Gerencia: OUVIDORIA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		245	99.19 %	0	0.00 %	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		2	0.81 %	0	0.00 %	
Sub-Total		247	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	247	% 100.00
OUVIDORIA				Total da Gerência:	247	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		2	66.67 %	0	0.00 %	
Sub-Total		2	66.67 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	2	% 66.67
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS				Total da Gerência:	3	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE</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-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE				Total da Gerência:	5	% 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	33.33 %	0	0.00 %	
FINALIZADO		2	66.67 %	0	0.00 %	
Sub-Total		3	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	3	% 100.00
GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS				Total da Gerência:	3	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE</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
GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE				Total da Gerência:	7	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		1	5.00 %	0	0.00 %	
FINALIZADO		19	95.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		20	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	20	% 100.00
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE				Total da Gerência:	20	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		5	83.33 %	0	0.00 %	
Sub-Total		5	83.33 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	5	% 83.33
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE				Total da Gerência:	6	% 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:	01/05/2008	até	19/05/2008
FINALIZADO	4	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	4	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			4	% 100.00
GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO		Total da Gerência:		4 % por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS</b>				
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
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	14	93.33 %	1	6.67 %
Sub-Total	14	93.33 %	1	6.67 %
Total de Finalizados:			15	% 100.00
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total da Gerência:		15 % por Gerencia: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA</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
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA		Total da Gerência:		2 % por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	13	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	13	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			13	% 100.00
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total da Gerência:		13 % por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	3	75.00 %	1	25.00 %
Sub-Total	3	75.00 %	1	25.00 %
Total de Finalizados:			4	% 100.00
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total da Gerência:		4 % por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	2	5.56 %	0	0.00 %
FINALIZADO	34	94.44 %	0	0.00 %
Sub-Total	36	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			36	% 100.00
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total da Gerência:		36 % por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	23	100.00 %	0	0.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/05/2008	até	19/05/2008
Sub-Total	23	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	23	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS</b>		Total da Gerência:	23	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	11	50.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	11	50.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	11	% 50.00
<b>GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>		Total da Gerência:	22	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO</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>CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO</b>		Total da Gerência:	1	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	2	66.67 %	0	0.00 %
Sub-Total	2	66.67 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	2	% 66.67
<b>GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE</b>		Total da Gerência:	3	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	16	43.24 %	0	0.00 %
Sub-Total	16	43.24 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	16	% 43.24
<b>GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS</b>		Total da Gerência:	37	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	11	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	11	100.00 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	11	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS</b>		Total da Gerência:	11	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS</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>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS</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



## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão

Período:

01/05/2008

até

19/05/2008

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	13	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	13	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			13	% 100.00
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS			Total da Gerência:	13 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	120	99.17 %	0	0.00 %
Sub-Total	120	99.17 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:			120	% 99.17
GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO			Total da Gerência:	121 % por Gerencia: 100
Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	33	91.67 %	2	5.56 %
Sub-Total	33	91.67 %	2	5.56 %
Total de Finalizados:			35	% 97.22
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO			Total da Gerência:	36 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	8	47.06 %	4	23.53 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	2	11.76 %	0	0.00 %
Sub-Total	10	58.82 %	4	23.53 %
Total de Finalizados:			14	% 82.35
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE			Total da Gerência:	17 % 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: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL				
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
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			Total da Gerência:	3 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	35	94.59 %	1	2.70 %
Sub-Total	35	94.59 %	1	2.70 %
Total de Finalizados:			36	% 97.30
GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS			Total da Gerência:	37 % por Gerencia: 100
Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	3	75.00 %	1	25.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/05/2008	até	19/05/2008
Sub-Total	3	75.00 %	1	25.00 %
Total de Finalizados:		4	%	100.00
GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA		Total da Gerência:		4 % por Gerência: 100
<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 Gerência: 100
<b>Gerencia: NÚCLEO DE ACESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	6	85.71 %	0	0.00 %
Sub-Total	6	85.71 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		6	%	85.71
NÚCLEO DE ACESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO		Total da Gerência:		7 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	0	0.00 %	1	100.00 %
Sub-Total	0	0.00 %	1	100.00 %
Total de Finalizados:		1	%	100.00
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total da Gerência:		1 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	22	100.00 %	0	0.00 %
Sub-Total	22	100.00 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		22	%	100.00
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS,		Total da Gerência:		22 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	25	86.21 %	0	0.00 %
Sub-Total	25	86.21 %	0	0.00 %
Total de Finalizados:		25	%	86.21
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE		Total da Gerência:		29 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	4	2.25 %	6	3.37 %
Sub-Total	4	2.25 %	6	3.37 %
Total de Finalizados:		10	%	5.62
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total da Gerência:		178 % por Gerência: 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	5	13.16 %	0	0.00 %
FINALIZADO	19	50.00 %	1	2.63 %
Sub-Total	24	63.16 %	1	2.63 %
Total de Finalizados:		25	%	65.79
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E		Total da Gerência:		38 % por Gerência: 100
<b>Total ANVISA: 1206</b>				
6/9/08 12:34 PM				
Página 5 de 6				

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/05/2008	até	19/05/2008
<b>Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		89	93.68 %	4	4.21 %	
Sub-Total		89	93.68 %	4	4.21 %	
				Total de Finalizados:	93	%
				97.89		
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS		Total da Gerência:		95	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		15	83.33 %	2	11.11 %	
Sub-Total		15	83.33 %	2	11.11 %	
				Total de Finalizados:	17	%
				94.44		
NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS		Total da Gerência:		18	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		10	83.33 %	2	16.67 %	
Sub-Total		10	83.33 %	2	16.67 %	
				Total de Finalizados:	12	%
				100.00		
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS		Total da Gerência:		12	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		24	100.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		24	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	24	%
				100.00		
GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES		Total da Gerência:		24	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		27	100.00 %	0	0.00 %	
Sub-Total		27	100.00 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	27	%
				100.00		
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total da Gerência:		27	% por Gerencia: 100	
<b>Anvisa:</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		912	75.62 %	26	2.16 %	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		13	1.08 %	0	0.00 %	
Sub-Total		925	76.70 %	26	2.16 %	
				Total de Finalizados:	951	%
				78.86		
			Total Anvisa:	1206	% 100	

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

### Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXECELENTE	1	14.29 %
NÃO AVALIADO	6	85.71 %
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.35

### Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXECELENTE	2	50.00 %
NÃO AVALIADO	2	50.00 %
ASSESSORIA TÉCNICA		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.20

### Gerencia: AUDITORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	50.00 %
RAZOÁVEL	1	50.00 %
AUDITORIA		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.10

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXECELENTE	1	33.33 %
NÃO AVALIADO	2	66.67 %
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.15

### Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.20

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.04 %
EXECELENTE	1	2.04 %
NÃO AVALIADO	41	83.67 %
RAZOÁVEL	2	4.08 %
RUIM	4	8.16 %
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 49 % por Gerência: 2.46

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	60.00 %
RAZOÁVEL	1	20.00 %
RUIM	1	20.00 %
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.25

### Gerencia: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.70 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

NÃO AVALIADO	36	97.30 %
GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS		Total por Gerencia: 37 % por Gerência: 1.86

### Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	2	9.52 %
NÃO AVALIADO	16	76.19 %
RAZOÁVEL	2	9.52 %
RUIM	1	4.76 %
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia: 21 % por Gerência: 1.05

### Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	16.67 %
EXCELENTE	2	16.67 %
NÃO AVALIADO	8	66.67 %
GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE		Total por Gerencia: 12 % por Gerência: 0.60

### Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	0.43 %
NÃO AVALIADO	231	99.57 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 232 % por Gerência: 11.65

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	8	100.00 %
GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS EVENTOS		Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.40

### Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.10

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	2	11.76 %
NÃO AVALIADO	13	76.47 %
RAZOÁVEL	1	5.88 %
RUIM	1	5.88 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E		Total por Gerencia: 17 % por Gerência: 0.85

### Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.35

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	2	6.25 %
NÃO AVALIADO	28	87.50 %
RUIM	2	6.25 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO Total por Gerencia: 32 % por Gerência: 1.61

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.12 %
NÃO AVALIADO	31	96.88 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE Total por Gerencia: 32 % por Gerência: 1.61

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	6	3.23 %
EXCELENTE	11	5.91 %
NÃO AVALIADO	158	84.95 %
RAZOÁVEL	4	2.15 %
RUIM	7	3.76 %

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E ARRECADAÇÃO Total por Gerencia: 186 % por Gerência: 9.34

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.05

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	15.38 %
EXCELENTE	2	15.38 %
NÃO AVALIADO	7	53.85 %
RUIM	2	15.38 %

GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E Total por Gerencia: 13 % por Gerência: 0.65

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	25.00 %
NÃO AVALIADO	2	50.00 %
RUIM	1	25.00 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.20

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	2	40.00 %
NÃO AVALIADO	2	40.00 %
RUIM	1	20.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO IN VITRO	Total por Gerencia:	5	% por Gerência:	0.25
---	---------------------	---	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.23 %
EXCELENTE	5	16.13 %
NÃO AVALIADO	19	61.29 %
RAZOÁVEL	2	6.45 %
RUIM	4	12.90 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	Total por Gerencia:	31	% por Gerência:	1.56
--------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.03 %
EXCELENTE	3	9.09 %
NÃO AVALIADO	29	87.88 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	Total por Gerencia:	33	% por Gerência:	1.66
--	---------------------	----	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.76 %
EXCELENTE	4	19.05 %
NÃO AVALIADO	15	71.43 %
RAZOÁVEL	1	4.76 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	Total por Gerencia:	21	% por Gerência:	1.05
---	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	12.12 %
EXCELENTE	4	12.12 %
NÃO AVALIADO	20	60.61 %
RAZOÁVEL	2	6.06 %
RUIM	3	9.09 %

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	Total por Gerencia:	33	% por Gerência:	1.66
--	---------------------	----	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	7.02 %
EXCELENTE	3	5.26 %
NÃO AVALIADO	47	82.46 %
RAZOÁVEL	1	1.75 %
RUIM	2	3.51 %

GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS	Total por Gerencia:	57	% por Gerência:	2.86
---	---------------------	----	-----------------	------

### Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	14	100.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	Total por Gerencia:	14	% por Gerência:	0.70
-----------------------------	---------------------	----	-----------------	------

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

### Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.13 %
EXCELENTE	8	17.02 %
NÃO AVALIADO	32	68.09 %
RAZOÁVEL	2	4.26 %
RUIM	4	8.51 %
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total por Gerencia: 47 % por Gerência: 2.36

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	0.58 %
NÃO AVALIADO	164	95.91 %
RAZOÁVEL	3	1.75 %
RUIM	3	1.75 %
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E		Total por Gerencia: 171 % por Gerência: 8.58

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.20

### Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	2	3.28 %
NÃO AVALIADO	55	90.16 %
RAZOÁVEL	1	1.64 %
RUIM	3	4.92 %
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 61 % por Gerência: 3.06

### Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.86 %
EXCELENTE	3	8.57 %
NÃO AVALIADO	27	77.14 %
RAZOÁVEL	1	2.86 %
RUIM	3	8.57 %
GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES		Total por Gerencia: 35 % por Gerência: 1.76

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAS E ÓRGÃOS		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.20

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	12.50 %
NÃO AVALIADO	5	62.50 %
RUIM	2	25.00 %



## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/05/2008

até

31/05/2008

GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	Total por Gerencia:	8	% por Gerência:	0.40
---	---------------------	---	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	8	88.89 %
RUIM	1	11.11 %

GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	Total por Gerencia:	9	% por Gerência:	0.45
---	---------------------	---	-----------------	------

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	16.67 %
NÃO AVALIADO	5	83.33 %

GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	Total por Gerencia:	6	% por Gerência:	0.30
-------------------------------	---------------------	---	-----------------	------

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

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

NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO	Total por Gerencia:	7	% por Gerência:	0.35
---	---------------------	---	-----------------	------

**Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.17 %
EXCELENTE	1	4.17 %
NÃO AVALIADO	19	79.17 %
RUIM	3	12.50 %

NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS	Total por Gerencia:	24	% por Gerência:	1.20
----------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: OUVIDOR SUS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	8.33 %
EXCELENTE	1	4.17 %
NÃO AVALIADO	19	79.17 %
RAZOÁVEL	2	8.33 %

OUVIDOR SUS	Total por Gerencia:	24	% por Gerência:	1.20
-------------	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: OUVIDORIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	28	6.19 %
EXCELENTE	27	5.97 %
NÃO AVALIADO	335	74.12 %
RAZOÁVEL	27	5.97 %
RUIM	35	7.74 %

OUVIDORIA	Total por Gerencia:	452	% por Gerência:	22.69
-----------	---------------------	-----	-----------------	-------

**Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	2.67 %
NÃO AVALIADO	72	96.00 %

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/05/2008	até	31/05/2008
RUIM			1		1.33 %
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO		Total por Gerencia:	75	% por Gerência:	3.77

Gerencia: UNIDADE DE BIO E HEMOVIGILÂNCIA					
Satisfação			Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO			1		100.00 %
UNIDADE DE BIO E HEMOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia:	1	% por Gerência:	0.05

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE					
Satisfação			Quantidade		Percentual
BOA			1		2.38 %
EXCELENTE			2		4.76 %
NÃO AVALIADO			35		83.33 %
RUIM			4		9.52 %
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE		Total por Gerencia:	42	% por Gerência:	2.11

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS					
Satisfação			Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO			19		95.00 %
RUIM			1		5.00 %
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS		Total por Gerencia:	20	% por Gerência:	1.00

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS					
Satisfação			Quantidade		Percentual
BOA			3		2.36 %
EXCELENTE			7		5.51 %
NÃO AVALIADO			104		81.89 %
RAZOÁVEL			6		4.72 %
RUIM			7		5.51 %
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS		Total por Gerencia:	127	% por Gerência:	6.38

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA					
Satisfação			Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO			1		100.00 %
RAZOÁVEL			1		50.00 %
RUIM			1		33.33 %
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia:	3	% por Gerência:	0.15