

# OUVIDORIA

67º Relatório Mensal  
Novembro de 2007



**ANVISA**  
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério  
da Saúde





# ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**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:	Percentual de Procedimentos Respondidos em Tempo Hábil - 15 dias úteis.
GRÁFICO 8:	Avaliação das Respostas pelo Usuário

## SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA	6
INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO 1 – OUVIDORIA EM AÇÃO	8
OUVIDORIA ITINERANTE	9
CAPÍTULO 2 – TEMAS DE DESTAQUE	10
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS	13
3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS	13
3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS	15
3.3 ASSUNTO DOS PROCEDIMENTOS	17
3.4 OS PROBLEMAS	19
3.5 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADE	20
3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS	20
3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
ANEXOS	23

## MENSAGEM DA OUVIDORA

A falsificação de produtos e o exercício da cidadania

Nos meses de outubro e novembro assistimos, na imprensa, diversas notícias que informavam à população, produtos que estavam sendo comercializados adulterados ou falsificados. Incluem-se nesta lista medicamentos, alimentos, próteses, entre outros que são comercializados, não apenas pela internet, mas em diversos locais espalhados pelo Brasil. A venda destes produtos é uma maneira de se obter lucro fácil, colocando em risco a saúde da população. Imagine comprar um medicamento para combater o câncer e o seu conteúdo não é o mais apropriado. Não é apenas uma questão econômica, mas um crime hediondo contra a saúde pública.

A Anvisa vem se articulando com outros órgãos, além das coordenações estaduais de vigilância sanitária para combater esta prática, entretanto, os falsificadores tentam sempre estar a um passo adiante da fiscalização. Aumentar o número de apreensões, melhorar o conhecimento técnico, fortalecer a parceria com a Polícia Federal são ações que têm surtido importantes resultados.

Vale lembrar que o problema maior decorre da desinformação, da falta de educação do cidadão para promover a sua própria defesa sanitária, exigindo a proteção efetiva e eficaz do Estado. É interessante observar que o retorno para um país que investe solidamente em educação e saúde é especialmente alta e cientificamente comprovada na sua eficácia.

Um dos principais mecanismos de combate ao crime é a educação do cidadão e do consumidor. Estratégias permanentes de educação e conscientização da população, esclarecendo os riscos causados à saúde e a segurança do consumidor. Tendo conhecimento do produto que está sendo adquirido, o cidadão pode efetivamente denunciar os casos em que suspeitar de que um medicamento ou alimento não tem registro, ou está adulterado. Poderá, assim, exercer a sua cidadania e proteger, não só a sua saúde, como da sua família, da sua comunidade.

VERA MARIA BORRALHO BACELAR  
Ouvidora da Anvisa  
Novembro de 2007

## INTRODUÇÃO

O 67º Relatório Mensal da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no mês de novembro de 2007 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da Anvisa.

O quantitativo geral das demandas apresentou uma diminuição de 18,04% em relação a outubro de 2007, passando de 3.087 para 2.530 procedimentos registrados, entretanto, a demanda ainda está elevada em relação à média dos nove primeiros meses do ano, que ficou em aproximadamente 1.461 procedimentos. Do total de novembro, 2.517 foram analisadas, qualificadas e encaminhadas à área responsável. No início do mês de dezembro, 4 procedimentos foram encaminhados às áreas técnicas. Houve 5 demandas repetidas no sistema, havendo diminuição, se compararmos ao mês anterior, que foram 16 procedimentos.

Os pedidos de informação ainda representaram as manifestações mais freqüentes e corresponderam a 56,01% das mensagens recebidas pela Ouvidoria. A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 60,53% do total. É interessante observar que 67,67% dos procedimentos foram demandados por pessoa física, o que caracteriza a presença do cidadão na busca de seus direitos, contra 30,12% de demandas de empresas.

Por fim, neste período, percebeu-se uma diminuição das respostas avaliadas pelos usuários, passando de 25,38% no mês de outubro para 23,29% no mês de novembro. A maioria foi classificada como “boa”, correspondendo a 29% das avaliações (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 novembro 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:

- Reunião com as áreas internas da Anvisa, para melhoria do fluxo do Sistema Anvis@tende;
- Reuniões no Parlatório com o intuito de assumir um papel de mediador entre as áreas técnicas e o agente regulado. Foram duas reuniões este mês, nas quais as reclamações das empresas foram registradas e respondidas pelas áreas;
- Participação na Mesa Redonda “Desigualdades, informalidade e Vigilância Sanitária” da II Jornada Norte-Nordeste de Vigilância Sanitária, no dia 4 de novembro, em Recife;
- Participação no painel “em busca do modelo ideal de implementação e funcionamento das ouvidoria” no 1º Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares, realizado em 29 de novembro, na Câmara dos Deputados;
- Proposta de organização da Central de Atendimento da Anvisa apresentada na DICOL, como produto do GT-Atendimento;
- Participação no 3º Seminário Nacional “Ouvidores e Ouvidorias”, de 19 e 20 de novembro, em Salvador, promovido pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania;
- Participação no Seminário Nacional sobre Vigilância Sanitária nos Distritos Sanitários Especiais Indígenas, de 20 a 22 de novembro, em Brasília;
- Participação de Audiência Pública do Projeto de Lei 342/2007, que dispõe sobre a regulamentação da atividade do ouvidor em empresas públicas e privadas, no dia 24, em Brasília.



## 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 novembro:

- 2ª Jornada Norte-Nordeste, realizada em Recife, de 4 a 6 de novembro;
- 39º Congresso Brasileiro de Ortopedia e Traumatologia – realizado em São Paulo, de 14 a 17 de novembro de 2007;
- 13ª Conferência Nacional de Saúde, de 14 a 18 de novembro, em Brasília;
- 3ª Semana do Conhecimento da Anvisa, realizada em Brasília, de 26 a 30 de novembro.

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 novembro, alguns temas se destacaram pela recorrência ou por serem inusitados. Os temas citados abaixo foram retirados do boletim publicado no dia 22 de novembro de 2007.

#### 1. Suspensões e Interdições

##### **Empresas e produtos suspensos pela Anvisa**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou a suspensão da fabricação, do comércio e do uso de todos os produtos sujeitos à vigilância sanitária fabricados pela empresa Púrpura Comércio de Metais Ltda Epp, em especial a Placa Energética Púrpura.

De acordo com a decisão publicada no Diário Oficial da União, por meio da resolução RE 3659, a empresa de Jundiaí (SP) não possui Autorização de Funcionamento na Anvisa e nenhum de seus produtos possui registro na Agência, não existindo nenhuma comprovação de benefício terapêutico para o consumidor.

##### **Registro**

A Anvisa determinou ainda, durante esta semana, a suspensão da fabricação, comércio e uso de produtos fabricados por nove empresas de todo país, por não possuírem registro.

Entre eles está o produto Baraticida Pó Fenômeno (RE 3489), fabricado por Wilson Viotti Júnior (Química Industrial Fenômeno), do município de Viradouro (SP); e o produto Helm - Test® diagnóstico e controle das verminoses, fabricado pela Labmaster - Indústria e Comércio de Produtos para Laboratórios (RE 3490), de Belo Horizonte (MG).

Estão suspensos ainda o produto Procurves, de fabricante e importador desconhecidos (RE 3491); todos os produtos sob vigilância sanitária fabricados pela empresa Polybrin Comércio e Indústria de Materiais de Limpeza (RE 3466), de Belo Horizonte (MG); e o produto ST Clin-Limpador de Sistema de Ar Condicionado, fabricado pela empresa Santec Indústria e Comércio de Peças Automotivas - Clinset (RE 3467), de São Paulo (SP).

Também não possuem registro os Sabonetes Cremosos Argila, Juá, Copaíba & Anis Estrelado, Aroeira e Alecrim, da empresa Carlos Vieira de Avelar (RE 3468), de Fortaleza (CE); e todos os saneantes fabricados pela empresa Indústria e Comércio de Velas Nossa Senhora da Piedade (RE 3471), de Lagarto (SE).

A Agência suspendeu ainda, por não possuírem registro, todos os produtos sob vigilância sanitária fabricados pelas empresas Irmãos Gonçalves Produtos de Limpeza (RE 3472), de Sete Lagoas (MG) e pela empresa João Paulo de Sousa Barroso (RE 3470), de Itapipoca (CE).

## **Suspensões e Interdições de Medicamentos**

### **Contracep**

O anticoncepcional injetável Contracep, produzido pelo laboratório farmacêutico EMS Sigma Pharma, está interdito em todo o país, para comercialização e consumo, pelo período de 30 dias. Resolução 3543.

As medidas de precaução e proteção à saúde foram tomadas pela Anvisa e pela Vigilância de São Paulo com base em análises de amostras do medicamento feitas pelo Instituto Adolfo Lutz, que indicaram teor do princípio ativo, aspecto e volume "insatisfatórios".

### **Glivec**

A Anvisa determinou como medida de interesse sanitário, a apreensão e inutilização, em todo o território nacional, do medicamento falsificado GLIVEC 400mg, lote Z0047 (fabricação 01/2007 e validade 12/2008 - Empresa Claris Produtos Farmacêuticos Brasil Ltda), que apresenta as seguintes características de falsificação: Ao se realizar o teste de raspagem da tinta reativa, o selo de qualidade fica "borrado", não aparecendo os dizeres "Qualidade NOVARTIS" e os medicamentos falsificados não possuem em seus comprimidos a inscrição das iniciais NVR e SL. (Resolução 3552).

Determinou ainda a suspensão do comércio e uso, em todo o território nacional, do lote Z0047 (fabricação 01/2007 e validade 12/2008) do medicamento GLIVEC 400mg, importado pela empresa NOVARTIS BIOCÊNCIAS S.A.

### **Outros produtos**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou a suspensão da fabricação, distribuição e comércio de medicamentos fabricados pela Laboris Farmacêutica (RE 3492 e RE 3658), do Rio de Janeiro (RJ). Os medicamentos Mevilip 20mg, Cardvita H 100/25mg, Prenilan RTD 20mg apresentaram alterações em suas fórmulas, não aprovadas pela Agência. Também interdito em todo o território nacional, como medida de interesse sanitário, os lotes nº 075305<sup>a</sup> (fabricado em 13/03/2007 e válido até 13/03/2010) e 075305B (fabricado em 13/03/2007 e válido até 13/03/2010) do produto SORO ANTI-RÁBICO, fabricados pela empresa Instituto VitalBrasil., pelo prazo de 90 (noventa) dias contados a partir da publicação da resolução (RE 3466); suspensão da comercialização e uso do produto NOVOCOL 100 (Cloridrato de Lidocaína e de Fenilefrina), lote nº 0430207, data de fabricação 19/02/2007 e data de validade 19/02/2009 da empresa SS WHITE ARTIGOS DENTÁRIOS LTDA; e suspensão temporária da fabricação, distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, do produto TRASYLOL (Aprotinina), produzido pela empresa BAYER S.A (RE 3684).

## **Produtos para a Saúde – Suspensões e Interdições.**

### **Produtos sem Registro**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) determinou a suspensão de produtos sem registro de três empresas.

Entre eles estão todos os produtos para a saúde fabricados pela empresa Pharmatura Indústria de Cosméticos (RE 3594), de Capivari (SP), em especial o produto KLIMGEL HOT GEL LUBRIFICANTE, por não possuir Autorização de Funcionamento para tal atividade e nem registro/notificação; todos os produtos para a saúde importados pela PNF Empresa Comercial de Equipamentos (RE 3593), de Feira de Santana (BA), também por não possuírem registro; e suspensão da fabricação, importação, comércio e uso, em todo o território nacional, do produto PROCURVES (fabricante/importador desconhecido) RE 3491.

Também está proibida a fabricação, distribuição, comércio e uso do produto Sylocimol – Super Magnetizador de água, fabricado pela empresa Carlos Henrique Pereira da Silva (RE 3595), nome fantasia Timol Indústria e Comércio de Produtos Magnéticos, de Uberlândia (MG). O produto, além de não possuir registro, apresenta em sua rotulagem finalidade terapêutica cuja eficácia não é comprovada perante os órgãos competentes.

### **Cosméticos Interditados**

A Anvisa determinou, a suspensão da distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, do produto PROTETOR SOLAR DERM'ACTIVE SOLARE 45, lote 29A 1, fabricação 03/2007 e validade 03/2009, fabricado pela empresa SIDONE INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA (RE 3541).

Já o lote 2020 do produto Máscara Capilar com Manteiga de Karité – Silicone, da marca Folha Nativa, foi interditado cautelarmente por 90 dias. O produto, fabricado pela empresa Folha Nativa Indústria e Comércio de Produtos Cosméticos (RE 3613), de Jardinópolis (SP), apresentou resultado insatisfatório nos ensaios de rotulagem e determinação de Ph.

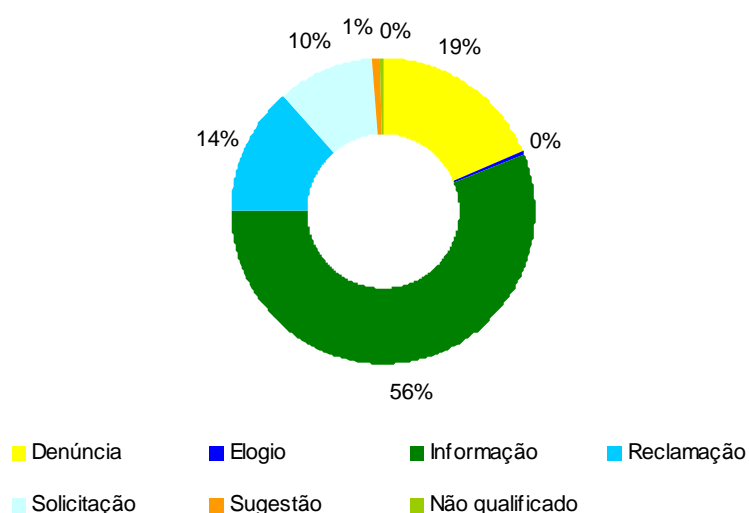
## Capítulo 3

### ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS

#### 3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS

Dos 2.530 procedimentos recebidos neste mês, 825 (33%) referiram-se a denúncias e reclamações, 1417 (56%) foram pedidos de informação, e 279 (11%) referem-se a elogios, solicitações e sugestões conforme gráfico 1. A categoria “não qualificado”, que totalizou 9 demandas, refere-se a procedimentos que ainda não foram classificados pelos técnicos ou são idênticos a outros já registrados no sistema.

GRÁFICO 1: Total de Procedimentos por Natureza



A Ouvidoria da Anvisa é um canal de comunicação oferecido ao cidadão para receber denúncias e reclamações sobre os produtos e serviços sujeitos à ação da vigilância sanitária. Entretanto, é válido ressaltar o papel educativo da ouvidoria, no que diz respeito à conscientização do indivíduo para seus direitos como cidadão e consumidor, demonstrando sua importância preponderante para o aprofundamento da cidadania.

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 denúncias estão relacionados à “qualidade insatisfatória de produtos ou serviços” (34,30%), “irregularidade na comercialização de produtos” (22,42%) e “irregularidade nos serviços de saúde e de interesse à saúde” (8,12%). Observam-se abaixo alguns exemplos de denúncias envolvendo esses principais problemas:

a) Qualidade insatisfatória:

“Prezado Senhor,

Estou me dirigindo a V.S. com o intuito de falar (reclamar) das bulas de medicamentos que acompanham os produtos atualmente vendidos. Em anexo estou encaminhando cópias reprográficas de bulas dos medicamentos: X, Y e Z.

No ano de 2001, através da consulta pública (...) havia a tentativa de regular as formas de informações contidas nas bulas de medicamentos diversos. Na citada consulta, ficava resolvido que haveriam vários tipos de bulas, para os médicos, para os hospitais e finalmente para os usuários de medicamentos, em sua maioria 1 leigos.

Nessa resolução não só eram criadas essas formas de bulas como defendia também o tamanho das letras em que elas deveriam ser escritas, de modo a não causar dificuldade de serem lidas, ficava também resolvido que os laboratórios teriam 180 dias para adaptarem a forma das novas bulas, o que até a presente data não aconteceu como podemos observar nas cópias em anexo que apesar da dificuldade de serem lidas por pessoa de boa visão, os termos nelas empregados em nada esclarecem o usuário de medicamentos em face da linguagem altamente técnica, fora do alcance do usuário comum. Sendo o que se apresentava para a oportunidade aproveito a ocasião para apresentar os protestos de estima e consideração.”

b) Irregularidades na comercialização de produtos:

“Uso de matéria prima vencida nas formulações nutricionais.

Essa empresa usa X vencido, aroma artificial de morango vencido. O dono diretor Y manda seu funcionário respons. pelo setor de produção alterarem as validade tanto no sistema como na embalagem da matéria-prima em si, não altera a data de fabricação só a data de validade. E assim vende para hospitais e clínicas nos estados Z. (...) Assim a todos são obrigados a seguir o que lhe foi passado. (...) Segue abaixo a prova que são usadas matérias - primas vencidas, cabe a ANVISA tomar as providências, pois a VISA local já foi avisada e quando chegou lá foi na conversa do dono que pediu que voltassem outro dia e assim fez.”

c) Irregularidade nos serviços de saúde e de interesse a saúde:

“OBRAS E CONTAMINAÇÃO.

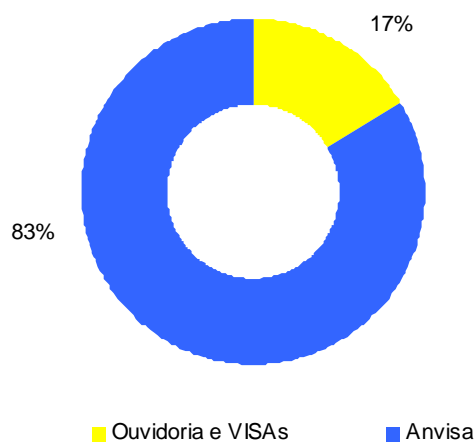
O banco de sangue está em reforma há 3 meses, sendo que os doadores não foram deslocados de lugar e enfrentam as más condições de atendimento, barulho e pó. E os auxiliares do banco também, só que iniciou no sábado (03/11) a colocação de gesso no teto, contaminando todos os hemocomponentes e amostras com pó de gesso, sendo que não fomos removidos para trabalhar em outro local e ainda, tivemos que andar em cima

de tapumes, de latas de tinta e embaixo do teto que estava sendo lixado, pois as obras duraram todo o fim de semana e se estenderão por mais 10 dias. Hoje continua a doação no meio do pó e contaminação do sangue coletado e transfundido nos pacientes. Preciso da presença de vocês neste local, pois tenho fotos e filmagens desta contaminação e vou divulgá-las nos jornais.”

### 3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS

Uma parte significativa dos procedimentos recebidos pela Ouvidoria da Anvisa, 416 (17%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, ou outros de órgãos, vide gráfico 2. A Ouvidoria orienta o usuário a contatar o órgão competente, que é, em geral, a vigilância sanitária do estado ou município. Também encaminha a demanda, quando se trata de uma denúncia grave, eletronicamente para as VISAs, e, algumas respondem, informando as providências adotadas, anexando laudos de infração ou solicitando, ainda, cooperação técnica para apuração efetiva da denúncia, dada sua complexidade.

GRÁFICO 2: Total de Procedimentos por Destino



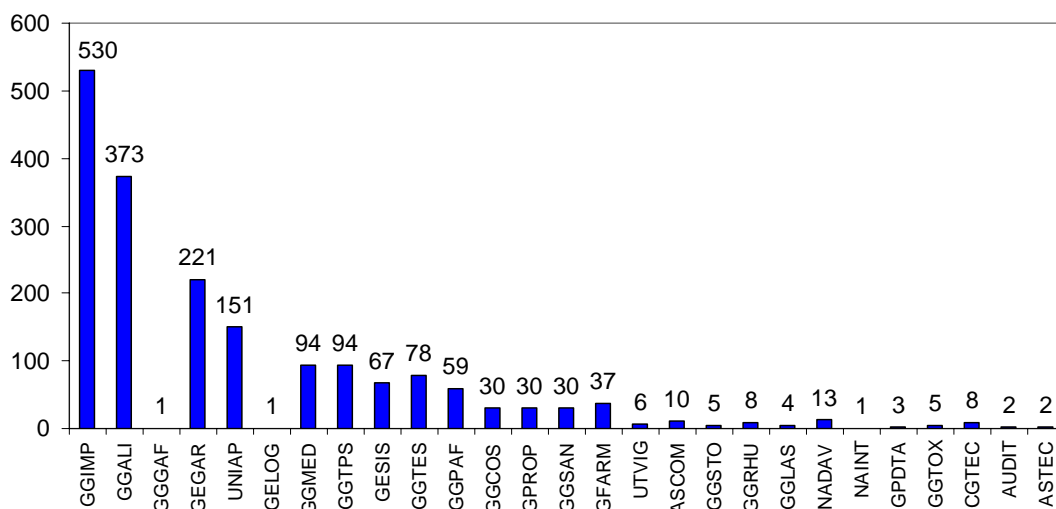
Durante o mês de novembro, percebeu-se 134 (5,30%) demandas registradas na Ouvidoria de profissionais das Vigilâncias Sanitárias dos Estados e Municípios. A maioria trata-se de pedido de informação sobre como proceder em inspeções e fiscalizações ou são assuntos técnicos de vigilância sanitária. Este tipo de demanda demonstra que os colegas das VISAs 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:

“Gostaria de saber como está a interdição do anestésicos X e Y do laboratório P. Trabalho na Vigilância Sanitária e os profissionais estão querendo saber sobre a situação destes produtos.”

“Medicamento Vencido  
Solicitamos instruções precisas sobre qual o destino a ser dado a medicamentos vencidos apreendidos.  
Leis, decretos, portarias, resoluções e demais diplomas legais, serão bem vindos.  
Agradecemos antecipadamente.  
X  
Coordenador DIVISA-Y.”

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 530 demandas. Destaca-se, também, a Gerência-Geral de Alimentos - GGALI, com 373 demandas, muitas delas relacionadas à operação Ouro Branco. A área de Gestão de Arrecadação e Taxas – GEGAR também recebeu um elevado número de procedimentos (221).  
A Ouvidoria finalizou diretamente 665 demandas, fornecendo as informações e orientações devidas aos cidadãos. 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**





Este mês, destacam-se os procedimentos referentes ao anticoncepcional Contracep. O anticoncepcional injetável, produzido pelo laboratório farmacêutico EMS Sigma Pharma, foi interdito pela Anvisa em todo o país, para comercialização e consumo, pelo período de 30 dias, por Resolução publicada em 12 de outubro. As medidas de precaução e proteção à saúde foram tomadas pela Anvisa e pela Vigilância de São Paulo com base em análises de amostras do medicamento feitas pelo Instituto Adolfo Lutz, que indicaram teor do princípio ativo, aspecto e volume "insatisfatórios"<sup>1</sup>. Houve 22 demandas relacionadas ao fato, sendo a maioria solicitação de informações, no entanto, ocorreram 2 relatos de gravidez de usuárias do medicamento. Abaixo alguns exemplos de demandas encaminhadas à Ouvidoria:

“Meu nome é A, estou escrevendo porque fiz o exame BHCG e o resultado foi positivo (estou grávida). Tomei o primeiro X 150/mg/ml, prescrito pelo medico (...) e 90 dias após (dia 21 de outubro deste ano) tomei X novamente (...). Após ver o noticiário no jornal fiquei preocupada e logo na segunda feira dia 12/11 fiz o exame. Hoje dia 13/11 vi o resultado. Estou desesperada e não sei o que fazer. Tenho as duas caixas do medicamento e a receita médica.  
Por favor, respondam-me logo.  
Obrigada.”

“Bom dia,  
Gostaria de saber se quem fez o uso do X, somente a quinze dias corre o risco de engravidar ou necessita tomar outro anticoncepcional?  
Grata”

### 3.3 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS

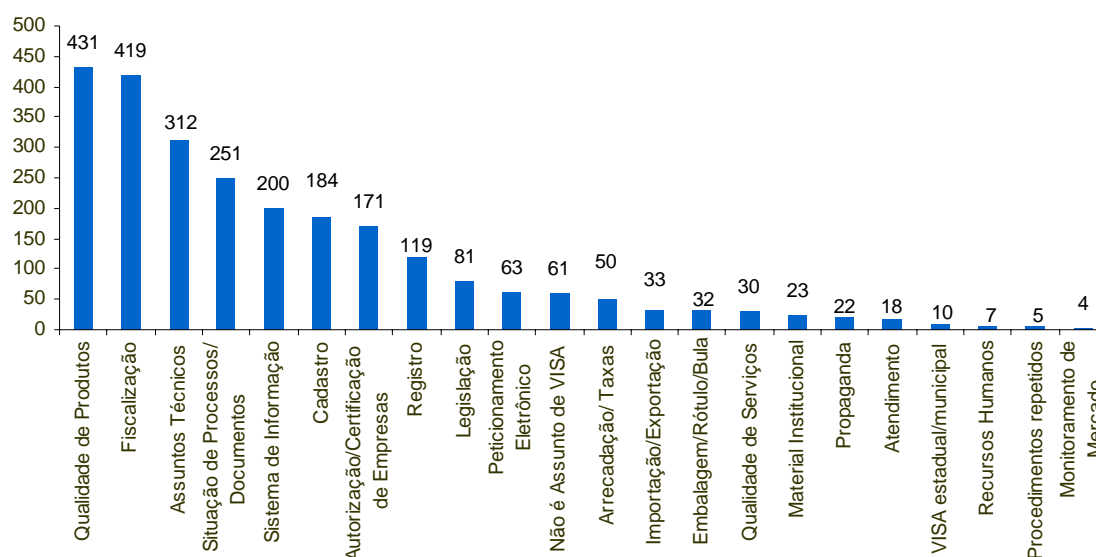
Quanto aos assuntos dos procedimentos, percebeu-se que o de maior demanda no mês de novembro foi “qualidade de produtos” com 17%. Em seguida, vieram “fiscalização” com 16,56% e “assuntos técnicos” com 12,33%, vide gráfico 4.

Por assuntos técnicos, compreendem-se àqueles relacionados aos processos normativos de registro das diversas áreas técnicas, estudos e testes de viabilidade, bioequivalência, estabilidade, controle de riscos, terceirização, alteração do local de fabricação ou responsável técnico, entre outros.

---

<sup>1</sup> Fonte: [http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2007/091107\\_2.htm](http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2007/091107_2.htm)

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. Neste mês, registramos 447 demandas referente à pedido de informação/reclamação/solicitação, sobre os assuntos “peticionamento eletrônico”, “cadastro de empresas” e “sistema de informação da Anvisa”, o que demonstra uma diminuição em relação à outubro, que registrou 652 demandas. Esta diminuição pode ser decorrente da prorrogação do prazo de credenciamento do SNGPC (Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados) para janeiro de 2008.

O conteúdo destas demandas foi em geral sobre problemas relacionados ao cadastro das empresas, recuperação de senha, alteração de responsável técnico e legal, relação de medicamentos para o inventário, além de problemas com os desenvolvedores e com o site.

Seguem exemplos abaixo:

“Problemas com o SNGPC

Estou com problemas para trabalhar com o SNGPC e não consigo entrar em contato com a Anvisa, o número de telefone para contato 61-34481000 chama mas ngnm atende. Gostaria de saber onde devo ligar para tirar as dúvidas sob o novo sistema q já começou falho. Sem mais aguardo respostas o mais rápido possível”

“SNGPC Bom dia,

Cadastrei um e-mail por engano no SNGC e consigo alterá-lo no cadastro empresarial. Gostaria de saber como é possível alterá-lo, pois talvez vocês mandem alguma confirmação de dados enviados pelo SNGPC e o e-mail que cadastrei não possui mais a conta. O que uso é o que preenchi neste formulário.”

“sngpc

Não consigo fazer o meu cadastro no sngpc, o site só tem dado erro, queria saber o procedimento que devo seguir para fazer o cadastro...obrigado.”

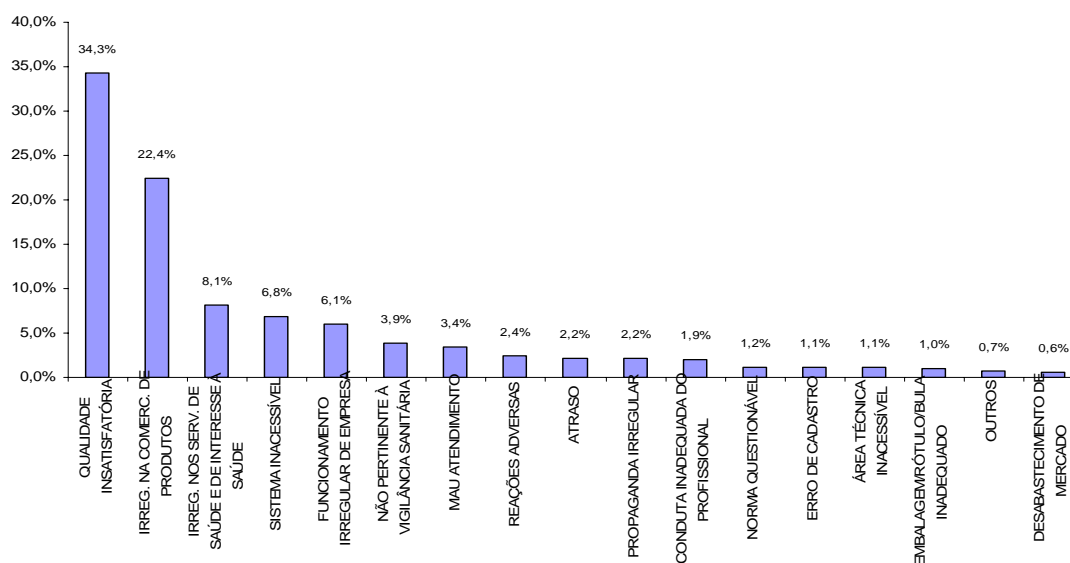
A Ouvidoria realizou levantamento detalhado dos procedimentos recebidos, e apresentou para Diretoria Colegiada uma recomendação, no sentido de buscar soluções possíveis para atender as demandas, tendo sido publicada a RDC 76, de 1º de novembro, que possibilita, às farmácias e drogarias, solicitar possíveis ajustes no credenciamento ao Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC), conforme alguns critérios.

### 3.4 OS PROBLEMAS

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (total de 825 procedimentos), pode-se levantar o indicador “problema”. Neste quesito, a maior demanda referiu-se à “qualidade insatisfatória”, com 34,3%. Em seguida ficou a “irregularidade na comercialização de produtos”, com 22,4% e “irregularidade nos serviços de saúde e de interesse a saúde”, com 8,1% (dados presentes no gráfico 5).

Observa-se a inversão entre “qualidade insatisfatória” e “irregularidade na comercialização de produtos” devido ainda questões relacionadas ao leite.

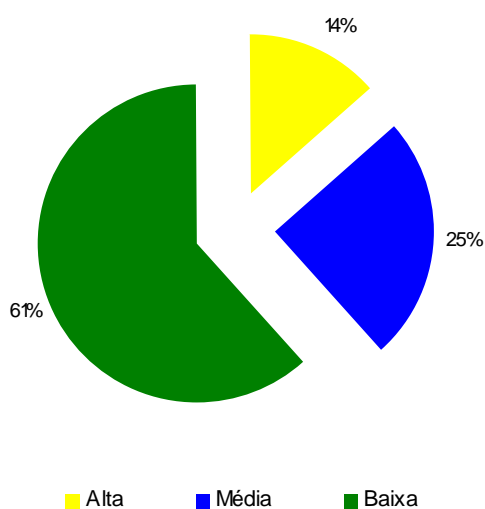
**GRÁFICO 5: Procedimentos Classificados por Problema**



### 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 61% 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

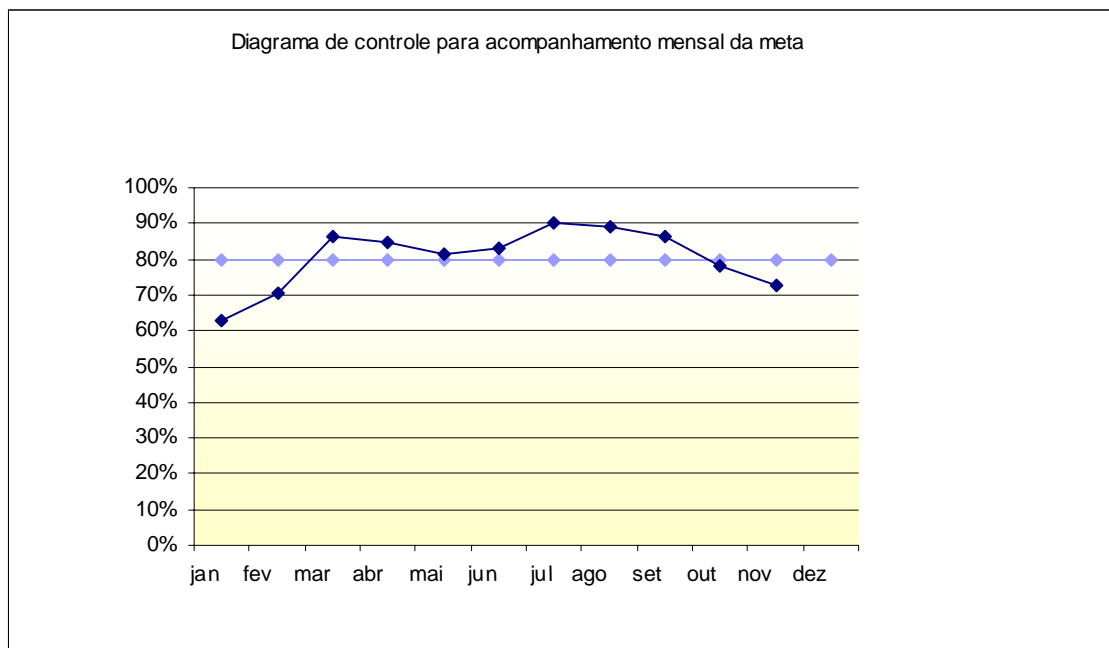
No mês de novembro, 68% das demandas foram finalizadas no mês, quantidade maior do que a do mês de outubro (67,6%). Os 32% restantes correspondem aos procedimentos que foram encaminhados para as áreas, ou respondidas pelas mesmas no mês seguinte, ou, ainda, estão em atraso, conforme mostra a tabela 01.

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 7, uma queda no desempenho ficando com 72,5%, fato que deve ser monitorado pelas áreas técnicas.

**GRÁFICO 7: Percentual de Procedimentos Respondidos em Tempo Hábil (15 dias úteis)**

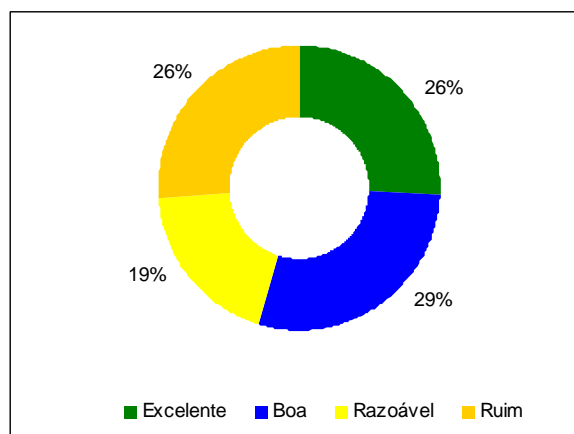


Fonte: Sistema Anvis@tende - dados extraídos em 17/12/2007 (período de 01/11/2007 a 26/11/2007)

### 3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Os cidadãos têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria. Em novembro, o número de avaliações das respostas finalizadas foi inferior (23,29% ou 403) ao registrado no mês de outubro, (25,38% ou 530). As respostas foram classificadas como: “excelente”, “boa”, “razoável” ou “ruim”. Na avaliação de novembro, a categoria “boa” se destacou com 29% do total, e como “excelente” foram classificados 26%, vide gráfico 8.

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



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao considerar o relatório de novembro, percebe-se que, em meio a tantas denúncias de fraudes e adulterações dos produtos sujeitos à vigilância sanitária, o fortalecimento da Ouvidoria é uma ferramenta indispensável para o trabalho de melhoria da qualidade da atuação da Anvisa em nosso país.

Nesse sentido, está em pauta a discussão da ampliação do acesso ao cidadão, mediante a implantação de eficientes meios telefônicos e eletrônicos de comunicação, concretizando um diálogo intenso e cada vez mais crescente entre os mais diversos segmentos sociais e as instituições governamentais.

## ANEXOS

### Tabelas do Anvis@tende

Relatório Mensal

Relatório Contrato de Gestão

Relatório Estatístico Geral – Satisfação

### Boletim Ouvidoria Anvisa

Confira a Edição n. 22, de 17 de dezembro de 2007 acessando:

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

**Registro: Natureza**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	474	18.74 %
ELOGIO	3	0.12 %
INFORMAÇÃO	1417	56.01 %
OUTROS - INDEFINIDO	0	0.00 %
RECLAMAÇÃO	351	13.87 %
SOLICITAÇÃO	259	10.24 %
SUGESTÃO	17	0.67 %
NÃO QUALIFICADO	9	0.36 %
<b>Natureza</b>		<b>Total por Registro: 2530</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Situação**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	242	9.57 %
SEM ANDAMENTO	4	0.16 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	4	0.16 %
FINALIZADA	1726	68.22 %
RESPONDIDA	25	0.99 %
ENCAMINHADA	529	20.91 %
<b>Situação</b>		<b>Total por Registro: 2530</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Assunto**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	0	0.00 %
ARRECADADAÇÃO/TAXAS	50	1.98 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	312	12.33 %
ATENDIMENTO	18	0.71 %
AUTORIZAÇÃO/CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS	171	6.76 %
CADASTRO	184	7.27 %
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA	32	1.26 %
ESTABELECIMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	0	0.00 %
FISCALIZAÇÃO	419	16.56 %
IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	33	1.30 %
INSPEÇÃO	0	0.00 %
LABORATÓRIO	0	0.00 %
LEGISLAÇÃO	81	3.20 %
MATERIAL INSTITUCIONAL	23	0.91 %
MONITORAMENTO DE MERCADO	4	0.16 %
NÃO É ASSUNTO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	61	2.41 %
OUTROS/INDEFINIDOS	0	0.00 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	63	2.49 %
PROPAGANDA	22	0.87 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	431	17.04 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	30	1.19 %
RECURSOS HUMANOS	7	0.28 %
REGISTRO	119	4.70 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	200	7.91 %
SITUAÇÃO DE PROCESSOS/DOCUMENTOS	251	9.92 %
VISA ESTADUAL/MUNICIPAL	10	0.40 %
NÃO QUALIFICADO	9	0.36 %
<b>Assunto</b>		<b>Total por Registro: 2530</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**Registro: Prioridade**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	342	13.52 %
MÉDIO	623	24.62 %
BAIXO	1556	61.50 %
NÃO QUALIFICADO	9	0.36 %



## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

Prioridade	Total por Registro:	2530	% por Registro:	100.00
------------	---------------------	------	-----------------	--------

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

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
ATRASSO	18	2.18 %		
CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL	16	1.94 %		
DESABASTECIMENTO DE MERCADO	5	0.61 %		
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO/PROCESSO	0	0.00 %		
DESVIO DE RECURSOS	1	0.12 %		
DIFICULDADES NA IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO	0	0.00 %		
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA INADEQUADO	8	0.97 %		
ERRO DE CADASTRO	9	1.09 %		
EXIGÊNCIA/TAXA INADEQUADA	5	0.61 %		
FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE EMPRESA	50	6.06 %		
INDEFERIMENTO INADEQUADO	3	0.36 %		
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	185	22.42 %		
IRREGULARIDADES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE INTERESSE À SAÚDE	67	8.12 %		
MAU ATENDIMENTO	28	3.39 %		
NORMA QUESTIONÁVEL	10	1.21 %		
NÃO PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA	32	3.88 %		
PREÇO ABUSIVO	2	0.24 %		
PRODUTO INEFICAZ	0	0.00 %		
PROPAGANDA IRREGULAR	18	2.18 %		
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	0	0.00 %		
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	0	0.00 %		
QUALIDADE INSATISFATÓRIA	283	34.30 %		
REAÇÕES ADVERSAS	20	2.42 %		
SISTEMA INACESSÍVEL	56	6.79 %		
TAXA INADEQUADA	0	0.00 %		
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	9	1.09 %		
<b>Problema (Apenas reclamação / denúncia)</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>825</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>32.61</b>

**Registro: Conseqüência**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
DANOS A SAÚDE	196	23.76 %		
DESABASTECIMENTO	2	0.24 %		
DESINFORMAÇÃO	2	0.24 %		
INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO	351	42.55 %		
MORTALIDADE	2	0.24 %		
NÃO É ASSUNTO DE VISA	16	1.94 %		
PERDA DE MERCADO	0	0.00 %		
PERDA DE PRAZO	1	0.12 %		
PREJUÍZO FINANCEIRO	16	1.94 %		
PREJUÍZO AO MERCADO	35	4.24 %		
RISCO AO MEIO AMBIENTE	1	0.12 %		
RISCO SANITÁRIO COLETIVO	199	24.12 %		
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	4	0.48 %		
<b>Conseqüência</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>825</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>32.61</b>

**Registro: Resposta**

Valores do Campo	Quantidade	Percentual		
DEFINITIVA	1416	54.36 %		
INVESTIGAÇÃO	57	2.19 %		
VISA LOCAL	332	12.74 %		
NÃO QUALIFICADO	800	30.71 %		
<b>Resposta</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>2605</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>102.96</b>

**Registro: Avaliação**

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/11/2007	até	30/11/2007
BOA		117		4.62 %
EXCELENTE		104		4.11 %
RAZOÁVEL		77		3.04 %
RUIM		105		4.15 %
NÃO QUALIFICADO		2127		84.07 %
Avaliação		Total por Registro:	2530	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Qualificação Problema</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
Qualificação Problema		Total por Registro:	0	% por Registro: 0.00
<b>Registro: Acompanhamento</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO		2530	100.00 %	
Acompanhamento		Total por Registro:	2530	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Demandante</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO		9	0.36 %	
EMPRESA		762	30.12 %	
PESSOA FISICA		1712	67.67 %	
MUNICIPIO		27	1.07 %	
ASSOCIACAO/ONG		15	0.59 %	
ESTADO		5	0.20 %	
Demandante		Total por Registro:	2530	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Demandado</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
NÃO QUALIFICADO		9	0.36 %	
EMPRESA		438	17.31 %	
PESSOA FISICA		37	1.46 %	
ANVISA		1861	73.56 %	
MUNICIPIO		96	3.79 %	
ESTADO		38	1.50 %	
ASSOCIAÇÃO/ONG		1	0.04 %	
FEDERAL		50	1.98 %	
Demandado		Total por Registro:	2530	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Origem</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
OUVIDORIA		996	39.37 %	
INTERNET		1534	60.63 %	
Origem		Total por Registro:	2530	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Área Atuação</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
TOXICOLOGIA		5	0.20 %	
NÃO QUALIFICADO		399	15.77 %	
COSMÉTICO		54	2.13 %	
SANEANTES		40	1.58 %	
ALIMENTO		685	27.08 %	
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)		173	6.84 %	
SERVIÇOS DE SAÚDE ( GGTES )		94	3.72 %	
EMPRESAS		411	16.25 %	
SANGUE E OUTROS TECIDOS ( GGSTO )		4	0.16 %	
MEDICAMENTO		598	23.64 %	
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA		57	2.25 %	

## ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/11/2007	até	30/11/2007
DERIVADOS DO TABACO		10		0.40 %

Área Atuação	Total por Registro:	2530	% por Registro:	100.00
--------------	---------------------	------	-----------------	--------

Registro:	Competência		
Valores do Campo		Quantidade	Percentual
NÃO QUALIFICADO		9	0.36 %
MUNICIPAL		278	10.99 %
ANVISA		2105	83.20 %
ESTADUAL		67	2.65 %
FEDERAL		71	2.81 %
Competência		Total por Registro:	2530
		% por Registro:	100.00

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/11/2007	até	26/11/2007
<b>Gerencia: OUVIDORIA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		586	99.66 %	0	0.00 %	
Sub-Total		586	99.66 %	0	0.00 %	
				Total de Finalizados:	586	% 99.66
OUVIDORIA				Total da Gerência:	588	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		1	33.33 %	2	66.67 %	
Sub-Total		1	33.33 %	2	66.67 %	
				Total de Finalizados:	3	% 100.00
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR 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		0	0.00 %	2	100.00 %	
Sub-Total		0	0.00 %	2	100.00 %	
				Total de Finalizados:	2	% 100.00
GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS				Total da Gerência:	2	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		11	78.57 %	1	7.14 %	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		2	14.29 %	0	0.00 %	
Sub-Total		13	92.86 %	1	7.14 %	
				Total de Finalizados:	14	% 100.00
GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE				Total da Gerência:	14	% 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		2	4.35 %	0	0.00 %	
FINALIZADO		41	89.13 %	2	4.35 %	
Sub-Total		43	93.48 %	2	4.35 %	
				Total de Finalizados:	45	% 97.83
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE				Total da Gerência:	46	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		3	50.00 %	1	16.67 %	
Sub-Total		3	50.00 %	1	16.67 %	
				Total de Finalizados:	4	% 66.67
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE				Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		33	94.29 %	2	5.71 %	

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/11/2007	até	26/11/2007
Sub-Total	33	94.29 %	2	5.71 %
Total de Finalizados:		35	%	100.00
<b>GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS</b>		Total da Gerência:		35 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	31	88.57 %	3	8.57 %
Sub-Total	31	88.57 %	3	8.57 %
Total de Finalizados:		34	%	97.14
<b>GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE</b>		Total da Gerência:		35 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	26	96.30 %	1	3.70 %
Sub-Total	26	96.30 %	1	3.70 %
Total de Finalizados:		27	%	100.00
<b>GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES</b>		Total da Gerência:		27 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	23	92.00 %	1	4.00 %
Sub-Total	23	92.00 %	1	4.00 %
Total de Finalizados:		24	%	96.00
<b>GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS</b>		Total da Gerência:		25 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1	33.33 %	2	66.67 %
Sub-Total	1	33.33 %	2	66.67 %
Total de Finalizados:		3	%	100.00
<b>UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA</b>		Total da Gerência:		3 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	25	78.12 %	7	21.88 %
Sub-Total	25	78.12 %	7	21.88 %
Total de Finalizados:		32	%	100.00
<b>GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA</b>		Total da Gerência:		32 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA</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
<b>GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA</b>		Total da Gerência:		2 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	2	22.22 %	2	22.22 %
Sub-Total	2	22.22 %	2	22.22 %
Total de Finalizados:		4	%	44.44
<b>GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS</b>		Total da Gerência:		9 % por Gerência: 100

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/11/2007	até	26/11/2007
<b>Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		40	12.90 %	263	84.84 %	
Sub-Total		40	12.90 %	263	84.84 %	
				Total de Finalizados:	303	% 97.74
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total da Gerência:		310	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		26	78.79 %	7	21.21 %	
Sub-Total		26	78.79 %	7	21.21 %	
				Total de Finalizados:	33	% 100.00
GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS		Total da Gerência:		33	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		49	67.12 %	23	31.51 %	
Sub-Total		49	67.12 %	23	31.51 %	
				Total de Finalizados:	72	% 98.63
GERÊNCIA DE SISTEMAS		Total da Gerência:		73	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		3	37.50 %	4	50.00 %	
Sub-Total		3	37.50 %	4	50.00 %	
				Total de Finalizados:	7	% 87.50
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total da Gerência:		8	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: AUDITORIA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		0	0.00 %	1	50.00 %	
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO		0	0.00 %	1	50.00 %	
Sub-Total		0	0.00 %	2	100.00 %	
				Total de Finalizados:	2	% 100.00
AUDITORIA		Total da Gerência:		2	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		21	91.30 %	2	8.70 %	
Sub-Total		21	91.30 %	2	8.70 %	
				Total de Finalizados:	23	% 100.00
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		Total da Gerência:		23	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		20	74.07 %	7	25.93 %	
Sub-Total		20	74.07 %	7	25.93 %	
				Total de Finalizados:	27	% 100.00
GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS		Total da Gerência:		27	% por Gerencia: 100	
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		4	66.67 %	2	33.33 %	

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/11/2007	até	26/11/2007
Sub-Total	4	66.67 %	2	33.33 %
		Total de Finalizados:	6	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS</b>		Total da Gerência:	6	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	15	93.75 %	0	0.00 %
Sub-Total	15	93.75 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	15	% 93.75
<b>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES</b>		Total da Gerência:	16	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	8	80.00 %	2	20.00 %
Sub-Total	8	80.00 %	2	20.00 %
		Total de Finalizados:	10	% 100.00
<b>GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS</b>		Total da Gerência:	10	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	11	78.57 %	0	0.00 %
Sub-Total	11	78.57 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	11	% 78.57
<b>GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS,</b>		Total da Gerência:	14	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	32	86.49 %	5	13.51 %
Sub-Total	32	86.49 %	5	13.51 %
		Total de Finalizados:	37	% 100.00
<b>UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE</b>		Total da Gerência:	37	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	41	37.61 %	41	37.61 %
Sub-Total	41	37.61 %	41	37.61 %
		Total de Finalizados:	82	% 75.23
<b>GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS</b>		Total da Gerência:	109	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS,</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	73	87.95 %	8	9.64 %
Sub-Total	73	87.95 %	8	9.64 %
		Total de Finalizados:	81	% 97.59
<b>GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E</b>		Total da Gerência:	83	% por Gerencia: 100
<b>Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	111	66.47 %	55	32.93 %
Sub-Total	111	66.47 %	55	32.93 %
		Total de Finalizados:	166	% 99.40
<b>UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS</b>		Total da Gerência:	167	% por Gerencia: 100

## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão		Período:		01/11/2007	até	26/11/2007
<b>Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		5	41.67 %	6	50.00 %	
Sub-Total		5	41.67 %	6	50.00 %	
				Total de Finalizados:	11	%
				Total da Gerência:	12	% por Gerencia:
91.67						
<b>NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS</b>						
<b>Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		15	88.24 %	2	11.76 %	
Sub-Total		15	88.24 %	2	11.76 %	
				Total de Finalizados:	17	%
				Total da Gerência:	17	% por Gerencia:
100.00						
<b>UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS</b>						
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		162	81.41 %	15	7.54 %	
Sub-Total		162	81.41 %	15	7.54 %	
				Total de Finalizados:	177	%
				Total da Gerência:	199	% por Gerencia:
88.94						
<b>GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS</b>						
<b>Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		100	80.00 %	19	15.20 %	
Sub-Total		100	80.00 %	19	15.20 %	
				Total de Finalizados:	119	%
				Total da Gerência:	125	% por Gerencia:
95.20						
<b>UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>						
<b>Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		15	71.43 %	6	28.57 %	
Sub-Total		15	71.43 %	6	28.57 %	
				Total de Finalizados:	21	%
				Total da Gerência:	21	% por Gerencia:
100.00						
<b>GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE</b>						
<b>Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		1	33.33 %	1	33.33 %	
Sub-Total		1	33.33 %	1	33.33 %	
				Total de Finalizados:	2	%
				Total da Gerência:	3	% por Gerencia:
66.67						
<b>ASSESSORIA TÉCNICA</b>						
<b>Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</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	%
				Total da Gerência:	7	% por Gerencia:
100.00						
<b>GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS</b>						
<b>Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL</b>						
Situação		Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.	
FINALIZADO		8	88.89 %	1	11.11 %	



## ANVIS@TENDE - Relatório Contrato Gestão

Relatório Contrato Gestão	Período:	01/11/2007	até	26/11/2007
Sub-Total	8	88.89 %	1	11.11 %
		Total de Finalizados:	9	% 100.00
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			Total da Gerência:	9 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	42	87.50 %	6	12.50 %
Sub-Total	42	87.50 %	6	12.50 %
		Total de Finalizados:	48	% 100.00
GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS			Total da Gerência:	48 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA</b>				
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 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	2	66.67 %	0	0.00 %
Sub-Total	2	66.67 %	0	0.00 %
		Total de Finalizados:	2	% 66.67
GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO			Total da Gerência:	3 % por Gerência: 100
<b>Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1	11.11 %	7	77.78 %
Sub-Total	1	11.11 %	7	77.78 %
		Total de Finalizados:	8	% 88.89
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO			Total da Gerência:	9 % por Gerência: 100
<b>Anvisa:</b>				
Situação	Tempo Hábil	Perc.	Tempo Não Hábil	Perc.
FINALIZADO	1603	72.40 %	509	22.99 %
FINALIZADO COM DESDOBRAMENTO	4	0.18 %	1	0.05 %
Sub-Total	1607	72.58 %	510	23.04 %
		Total de Finalizados:	2117	% 95.62
		Total Anvisa:	2214	% 100

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

### Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	10	100.00 %
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 10 % por Gerência: 0.40

### Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	50.00 %
RUIM	1	50.00 %
ASSESSORIA TÉCNICA		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.08

### Gerencia: AUDITORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %
AUDITORIA		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.08

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	8	100.00 %
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.32

### Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %
GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.08

### Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.04

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	1.59 %
EXCELENTE	2	0.64 %
NÃO AVALIADO	296	94.27 %
RAZOÁVEL	6	1.91 %
RUIM	5	1.59 %
GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 314 % por Gerência: 12.41

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.16

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	34	97.14 %	
RUIM	1	2.86 %	
GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA		Total por Gerencia:	35 % por Gerência: 1.38

Gerencia: GERÊNCIA DE GESTÃO DA ARRECAÇÃO			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	1	100.00 %	
GERÊNCIA DE GESTÃO DA ARRECAÇÃO		Total por Gerencia:	1 % por Gerência: 0.04

Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	1	5.88 %	
NÃO AVALIADO	14	82.35 %	
RAZOÁVEL	2	11.76 %	
GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE		Total por Gerencia:	17 % por Gerência: 0.67

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	2	1.56 %	
NÃO AVALIADO	122	95.31 %	
RAZOÁVEL	2	1.56 %	
RUIM	2	1.56 %	
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia:	128 % por Gerência: 5.06

Gerencia: GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS EVENTOS ADVERSOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	3	100.00 %	
GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DAS INFECÇÕES E DOS EVENTOS		Total por Gerencia:	3 % por Gerência: 0.12

Gerencia: GERÊNCIA DE LOGÍSTICA			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	1	100.00 %	
GERÊNCIA DE LOGÍSTICA		Total por Gerencia:	1 % por Gerência: 0.04

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	3	75.00 %	
RAZOÁVEL	1	25.00 %	
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS		Total por Gerencia:	4 % por Gerência: 0.16

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
EXCELENTE	1	11.11 %	
NÃO AVALIADO	6	66.67 %	
RAZOÁVEL	2	22.22 %	

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E Total por Gerencia: 9 % por Gerência: 0.36

### Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	2	13.33 %
NÃO AVALIADO	12	80.00 %
RUIM	1	6.67 %

GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES Total por Gerencia: 15 % por Gerência: 0.59

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	5.81 %
EXCELENTE	2	2.33 %
NÃO AVALIADO	69	80.23 %
RAZOÁVEL	5	5.81 %
RUIM	5	5.81 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO Total por Gerencia: 86 % por Gerência: 3.40

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.33 %
EXCELENTE	2	6.67 %
NÃO AVALIADO	26	86.67 %
RAZOÁVEL	1	3.33 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE Total por Gerencia: 30 % por Gerência: 1.19

### Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	13	5.91 %
EXCELENTE	10	4.55 %
NÃO AVALIADO	190	86.36 %
RAZOÁVEL	4	1.82 %
RUIM	3	1.36 %

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS Total por Gerencia: 220 % por Gerência: 8.70

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.00 %
NÃO AVALIADO	22	88.00 %
RAZOÁVEL	1	4.00 %
RUIM	1	4.00 %

GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E Total por Gerencia: 25 % por Gerência: 0.99

### Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.12

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

### Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.57 %
EXCELENTE	2	7.14 %
NÃO AVALIADO	18	64.29 %
RAZOÁVEL	3	10.71 %
RUIM	4	14.29 %
GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS		Total por Gerencia: 28 % por Gerência: 1.11

### Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	4.48 %
NÃO AVALIADO	62	92.54 %
RAZOÁVEL	1	1.49 %
RUIM	1	1.49 %
GERÊNCIA DE SISTEMAS		Total por Gerencia: 67 % por Gerência: 2.65

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	4	8.00 %
NÃO AVALIADO	37	74.00 %
RAZOÁVEL	3	6.00 %
RUIM	6	12.00 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Total por Gerencia: 50 % por Gerência: 1.98

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	6.98 %
EXCELENTE	2	4.65 %
NÃO AVALIADO	34	79.07 %
RAZOÁVEL	3	6.98 %
RUIM	1	2.33 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total por Gerencia: 43 % por Gerência: 1.70

### Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	8.70 %
EXCELENTE	5	10.87 %
NÃO AVALIADO	33	71.74 %
RAZOÁVEL	1	2.17 %
RUIM	3	6.52 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		Total por Gerencia: 46 % por Gerência: 1.82

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	12.50 %
NÃO AVALIADO	6	75.00 %
RAZOÁVEL	1	12.50 %
GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS		Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.32

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	5.08 %
EXCELENTE	2	3.39 %
NÃO AVALIADO	52	88.14 %
RAZOÁVEL	1	1.69 %
RUIM	1	1.69 %
<b>GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS</b>		<b>Total por Gerencia: 59 % por Gerência: 2.33</b>

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	27	100.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS</b>		<b>Total por Gerencia: 27 % por Gerência: 1.07</b>

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	6	20.00 %
EXCELENTE	1	3.33 %
NÃO AVALIADO	19	63.33 %
RAZOÁVEL	1	3.33 %
RUIM	3	10.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS</b>		<b>Total por Gerencia: 30 % por Gerência: 1.19</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA</b>		<b>Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.04</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	1.64 %
NÃO AVALIADO	58	95.08 %
RUIM	2	3.28 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E</b>		<b>Total por Gerencia: 61 % por Gerência: 2.41</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA</b>		<b>Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.16</b>

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	5.13 %
EXCELENTE	1	2.56 %
NÃO AVALIADO	34	87.18 %
RUIM	2	5.13 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS</b>		<b>Total por Gerencia: 39 % por Gerência: 1.54</b>

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	6.67 %
EXCELENTE	2	6.67 %
NÃO AVALIADO	23	76.67 %
RAZOÁVEL	1	3.33 %
RUIM	2	6.67 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES</b>		<b>Total por Gerencia: 30 % por Gerência: 1.19</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	20.00 %
NÃO AVALIADO	3	60.00 %
RUIM	1	20.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS</b>		<b>Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.20</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	100.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE</b>		<b>Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.20</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	12.50 %
NÃO AVALIADO	6	75.00 %
RAZOÁVEL	1	12.50 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE</b>		<b>Total por Gerencia: 8 % por Gerência: 0.32</b>

**Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	80.00 %
RUIM	1	20.00 %
<b>GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA</b>		<b>Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.20</b>

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	13	100.00 %
<b>NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO</b>		<b>Total por Gerencia: 13 % por Gerência: 0.51</b>

**Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO EM ASSUNTOS INTERNACIONAIS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
<b>NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO EM ASSUNTOS INTERNACIONAIS</b>		<b>Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.04</b>

**Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS**

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

## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS	Total por Gerencia:	9	% por Gerência:	0.36
----------------------------------	---------------------	---	-----------------	------

**Gerencia: NÚCLEO DE GESTÃO DO SISTEMA NACIONAL DE NOTIFICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO EM VIGILÂNCIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %

NÚCLEO DE GESTÃO DO SISTEMA NACIONAL DE NOTIFICAÇÃO E	Total por Gerencia:	1	% por Gerência:	0.04
---	---------------------	---	-----------------	------

**Gerencia: OUVIDORIA**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	47	7.07 %
EXCELENTE	50	7.52 %
NÃO AVALIADO	485	72.93 %
RAZOÁVEL	32	4.81 %
RUIM	51	7.67 %

OUVIDORIA	Total por Gerencia:	665	% por Gerência:	26.28
-----------	---------------------	-----	-----------------	-------

**Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	9	5.96 %
EXCELENTE	8	5.30 %
NÃO AVALIADO	126	83.44 %
RAZOÁVEL	4	2.65 %
RUIM	4	2.65 %

UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Total por Gerencia:	151	% por Gerência:	5.97
-----------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

**Gerencia: UNIDADE DE AVALIAÇÃO DE ESTUDOS DE BIODISPONIBILIDADE E BIOEQUIVALÊNCIA DE**

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %

UNIDADE DE AVALIAÇÃO DE ESTUDOS DE BIODISPONIBILIDADE E	Total por Gerencia:	2	% por Gerência:	0.08
---	---------------------	---	-----------------	------

**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:	0.04
---------------------------------	---------------------	---	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	7.50 %
EXCELENTE	1	2.50 %
NÃO AVALIADO	35	87.50 %
RUIM	1	2.50 %

UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE	Total por Gerencia:	40	% por Gerência:	1.58
---	---------------------	----	-----------------	------

**Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS**

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	5.56 %
NÃO AVALIADO	16	88.89 %
RAZOÁVEL	1	5.56 %



## ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/11/2007

até

30/11/2007

UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS

Total por Gerencia:

18

% por Gerência:

0.71

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	2.14 %
EXCELENTE	3	1.60 %
NÃO AVALIADO	177	94.65 %
RUIM	3	1.60 %

UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS Total por Gerencia: 187 % por Gerência: 7.39

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	6	100.00 %

UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.24