

OUVIDORIA

1º Relatório Semestral Janeiro a Junho / 2007

*“A vida não vingou no planeta através do combate,
mas através da parceria, do compartilhamento e do
trabalho em rede.”*

Fritjof Capra, físico e teórico de sistemas.
Brasília, 12 a 15 de agosto de 2003



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

Ouvidora

Vera Maria Borralho Bacelar

Assessora

Mary Anne Fontenele Martins

Assistente

Mariana Drumond Marques

Equipe Técnica

Ana Paula Ferrari Lemos Barros

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Bento Aureliano Lacerda Correa

Keyty Costa Cordeiro

Luiz Augusto da Cruz

Maria Alice Dias Leão

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 <i>In Vitro</i>
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	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:	Natureza dos Procedimentos
GRÁFICO 2:	Natureza dos Procedimentos por Mês
GRÁFICO 3:	Origem dos Procedimentos por Mês
GRÁFICO 4:	Origem dos Procedimentos por Estado
GRÁFICO 5:	Total de Procedimentos por Competência
GRÁFICO 6:	Total de Procedimentos por Gerência
GRÁFICO 7:	Procedimentos Classificados por Assunto
GRÁFICO 8:	Procedimentos Classificados por Problema
GRÁFICO 9:	Procedimentos por Prioridade
GRÁFICO 10:	Procedimentos por Prioridade
GRÁFICO 11:	Situação dos Procedimentos
GRÁFICO 12:	Situação dos Procedimentos em Atraso por Gerência
GRÁFICO 13:	Avaliação das Respostas pelo Usuário

SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA	7
APRESENTAÇÃO	8
INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 1 – OUVIDORIA EM AÇÃO	12
CAPÍTULO 2 – TEMAS DE DESTAQUE	15
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS	17
3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS	17
3.2 ORIGEM DOS PROCEDIMENTOS	18
3.3 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS	20
3.4 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS	21
3.5 OS PROBLEMAS	22
3.6 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADES	23
3.7 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS	25
3.8 QUALIDADE DAS RESPOSTAS	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	27
ANEXO 1	28

MENSAGEM DA OUVIDORA

Temos, neste primeiro relatório semestral, um balanço dos seis primeiros meses da nossa gestão.

Ao olharmos o nosso planejamento estratégico, temos a considerar que os cinco projetos estabelecidos estão em pleno desenvolvimento na Ouvidoria e na Instituição como um todo. Na busca incessante de fazer cumprir a missão traçada de garantir um canal aberto e permanente de comunicação com o cidadão, contribuindo para o pleno exercício da cidadania e o fortalecimento do SUS, realizamos algumas atividades, dentre as quais já podemos visualizar alguns resultados interessantes.

No PROJETO REDE DE OUVIDORIAS estamos em amplo processo de integração com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS, podendo destacar o seminário realizado em Manaus e a elaboração e lançamento da cartilha “Para Ouvir a Vigilância Sanitária”.

No PROJETO INTERFACES E RELAÇÕES DA OUVIDORIA, um dos êxitos neste semestre foi a realização de um seminário com as Ouvidorias públicas e com as agências reguladoras, em maio, além da constante articulação e comunicação com os Ouvidores.

No PROJETO COMUNICAÇÃO desenvolvemos e implantamos o **Boletim da Ouvidoria** com informações úteis de produtos suspensos e empresas interditadas não só para as coordenações de vigilância sanitária, mas também para o conhecimento do cidadão.

Dentro do PROJETO PROCESSO DE TRABALHO INTERNO, estamos aperfeiçoando o sistema de registro das demandas do cidadão, além disso, o tempo de resposta ao cidadão tornou-se um dos indicadores de avaliação de desempenho institucional. Destacamos que as áreas técnicas da Anvisa estão recebendo a visita da Ouvidoria para um trabalho conjunto de melhoria na qualidade das respostas ao cidadão. Em parceria com as gerências foi elaborado o Procedimento Operacional Padrão – POP que orienta os encaminhamentos das demandas para cada área da Anvisa.

O PROJETO ATENDIMENTO AO PÚBLICO integra diversas áreas da ANVISA e, neste semestre aprovamos a política de atendimento ao público na Diretoria Colegiada, onde há diretrizes que visam a melhoria do atendimento ao público prestado por esta instituição.

Temos dado um destaque para apuração de denúncias e reclamações, ocorrendo uma reunião da Diretoria Colegiada para apresentação de dados importantes para a tomada de decisão dos diretores.

Além disso, temos efetivado a atribuição regimental de mediação de conflitos entre o setor produtivo e as áreas da Anvisa, por meio de diversas reuniões realizadas no parlatório. Destacamos que muito mais que um trabalho de mediação de conflitos, esta atitude implica na busca pelo equilíbrio dos interesses coletivos e individuais, na igualdade e nas diferenças, na justiça e na equidade de atender o cidadão.

Além de regular, inspecionar, monitorar produtos e serviços e promover a educação sanitária, a Anvisa precisa transformar o serviço de vigilância sanitária de acordo com as necessidades do cidadão. A Ouvidoria vem colaborar para que esta instituição tenha mais eficiência e eficácia na prestação dos seus serviços.

Brasília, junho de 2007.

Vera Borralho Bacelar
Ouvidora da Anvisa

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Anvisa existe desde 1999, sem vinculação hierárquica com a Agência, e funciona de forma independente, sendo o ouvidor indicado pelo Ministro da Saúde e nomeado pelo Presidente da República com mandato de 2 anos, sendo possível uma recondução.

Em busca de melhorar o atendimento, a Ouvidoria implantou um sistema eletrônico para registrar as mensagens recebidas. Denominado Anvis@tende, o sistema permite que haja um prazo de atendimento e uma resposta para todas as mensagens enviadas, as quais recebem um número de registro e são acompanhadas pela equipe da Ouvidoria e pelo próprio remetente da mensagem. Esse registro informatizado de dados entrou em operação em 2002. Antes do sistema, o atendimento era registrado manualmente. De 2002 a 2006, o número de mensagens recebidas aumentou de 4.000 para cerca de 13.000.

É procurada por um público variado: cidadãos, empresas, organizações civis e empresariais, e poderes e órgãos públicos das três esferas. Cada demanda recebida é qualificada de acordo com o tipo, prioridade e a competência, encaminhada para a área competente e acompanhada até a resposta final.

A Ouvidoria dispõe de diversas formas de comunicação entre esta Agência Reguladora, o cidadão-usuário e o setor econômico regulado, para receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões e informações, que podem ser efetuadas pelos seguintes meios:

a) Formulário Eletrônico: <http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria>;

b) Correspondências Postais: Ouvidoria – SEPN 515, Bloco B, Edifício Ômega – Sede I da ANVISA – 4º andar – sala 2, Bairro Asa Norte, Brasília – DF CEP 70.770-502

c) E-mail: ouvidoria@anvisa.gov.br

d) Fax: (0XX61) 3448-1144

e) Formulário Postal Gratuito (Folder): distribuído em eventos de saúde e nos aeroportos, disponível nas duas sedes da ANVISA em Brasília e nas sedes nas capitais.

Por tudo isso, a Ouvidoria constitui-se um instrumento de gestão fundamental, ao captar diretamente na sociedade, um conjunto de recomendações para a melhoria do serviço prestado pela Instituição. As perspectivas para a atual gestão da Ouvidoria se concentram na ampliação da participação do cidadão, respaldado em valores como respeito, equidade, justiça e democracia.

Com base nesta missão, é que se apresenta 1º Relatório Semestral de 2007, com os dados detalhados as demandas recebidas pela Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2007. O quantitativo geral destas apresentou um aumento de 30,9% em relação ao mesmo período de 2006, passando de 5.922 para 7.753 procedimentos registrados.

O 1º Relatório Semestral de 2007 está dividido em:

[Introdução](#)

[Capítulo 1: Ouvidoria em Ação](#)

[Capítulo 2: Temas de Destaque](#)

[Capítulo 3: Análise dos Procedimentos](#)

[Considerações Finais](#)

INTRODUÇÃO

O 1º Relatório Semestral da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no período de janeiro a junho de 2007 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da Anvisa.

Nesse período, foram recebidos 7.753 procedimentos, um aumento de 30,9% que a registrada no mesmo período do ano de 2006 (5.922). Isto representa uma média de 43 novas mensagens por dia. Do total do semestre, 7.438 foram analisados, qualificados e encaminhados à área responsável. Deste total, 7.079 (95%) foram respondidas aos usuários, restando 359 (5%) pendentes de resposta ao usuário/cidadão. Estes dados foram gerados pelo sistema em julho de 2007.

O número de pendências é baixo, o que demonstra que as áreas técnicas da Anvisa estão sensibilizadas e comprometidas em responder as demandas dos cidadãos e do setor regulado. O resultado poderia ser ainda melhor se não fossem as limitações do sistema eletrônico Anvis@tende, o qual apresentou lentidão e instabilidade durante vários períodos do semestre avaliado. A Ouvidoria e a Gerência-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação - GGTIN têm se empenhado em resolver essas limitações, para que as estatísticas de atendimento do 2º semestre sejam ainda mais positivas.

Dos procedimentos restantes que não foram qualificados, 315 são demandas repetidas enviadas pelo mesmo solicitante. O aumento das repetições foi significativo principalmente no mês de junho (133) porque os problemas técnicos do sistema, como a lentidão para enviar a mensagem de confirmação de recebimento da demanda pela Ouvidoria, deixou os usuários indecisos quanto ao sucesso no envio da mensagem, o que os motivou a enviar a mesma demanda repetidas vezes. Os procedimentos originais que tiveram seu conteúdo replicado foram registrados, qualificados e encaminhados normalmente.

Os pedidos de informação representaram as manifestações mais freqüentes e corresponderam a 47,2% (3.660) das mensagens recebidas pela Ouvidoria. Em seguida, vieram as denúncias (22,44%), as solicitações (12,67%) e as reclamações (11,83%).

A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 75% do total. É interessante observar que 68,8% dos procedimentos foram demandados por pessoa física, o que caracteriza o cidadão exercendo sua cidadania, contra 25,1% de demandas de empresas.

Neste semestre, dos procedimentos finalizados, apenas 16,7% das respostas (1.237) foram avaliadas pelos usuários, sendo que a classificação “excelente” correspondeu a 26% das avaliações. Já a classificação da resposta como “ruim”, com 25% das avaliações aponta para a necessidade de melhoria da qualidade das destas (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 as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2007, que demonstram o quanto a equipe da Ouvidoria tem se empenhado para cumprir seu planejamento estratégico e alcançar os resultados esperados. As atividades estão relacionadas a seguir.

- 1) Reuniões de sensibilização em diversas gerências, com o objetivo de redefinir fluxos, processos de trabalho, prazos e prioridades para denúncias em atraso. Os resultados após as visitas foram facilmente percebidos, principalmente em relação ao aumento de demandas respondidas. Ao final do semestre, 95% das demandas registradas no período de janeiro a junho de 2007 foram finalizadas. Nas reuniões, foram acordados também prazos para finalização dos procedimentos do ano de 2006 e a priorização às denúncias, tendo em vista o risco sanitário envolvido.
- 2) Reunião com a Assessoria de Segurança Institucional - ASEGI e Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos - GGIMP para definir fluxos e processos de trabalho com as denúncias, no sentido de buscar a interlocução com os órgãos públicos de inteligência, quando for o caso.
- 3) Reunião com a Assessoria de Comunicação - ASCOM para discutir campanhas e estratégias de divulgação da vigilância sanitária para o cidadão e sensibilização dos técnicos da Anvisa para responderem adequadamente as demandas da sociedade.
- 4) Participação nos Fóruns Permanentes de Vigilância Sanitária realizados nas cinco as regiões do país, e também nas reuniões das Câmaras Setoriais realizadas no semestre.
- 5) Realização do Seminário “Ouvidoria: Instrumento de Promoção da Cidadania”, nos dias 22 e 23 de maio, em Brasília. Estiveram presentes o assessor especial da Presidência da República, a ouvidora-geral da União, o secretário de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde e os diretores da Anvisa, os Ouvidores das Agências Reguladoras, dentre outros. Este seminário permitiu aprofundar o marco conceitual da ouvidoria como espaço de democratização da gestão pública e de participação e controle social; e não apenas como um banco de queixas e reclamações. Tanto o Poder Executivo quanto o Legislativo pretendem estabelecer linhas de atuação para as entidades e criar estruturas

que permitam uma maior relação entre elas. Houve ainda encaminhamentos e discussão sobre os princípios, as atribuições que devem preparar o sistema de ouvidorias, o mandato do ouvidor, a autonomia e a independência financeira que está na agenda pública. Dois projetos de lei tramitam no Congresso: o 3337/04, sobre a gestão das agências reguladoras, com um capítulo sobre ouvidorias, e o 342/07, que dispõe sobre ouvidorias de empresas públicas e privadas.

- 6) Organização do evento “Ouvindo o Cidadão: Saúde e Vigilância Sanitária”, que foi realizado pela Ouvidoria da Anvisa, com apoio do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, no período de 4 a 6 de julho de 2007, em Manaus – AM. A proposta foi promover a integração da Vigilância Sanitária com a Ouvidoria do SUS. Trata-se de uma estratégia para a atuação conjunta entre a Ouvidoria da Anvisa, Ouvidoria do SUS, Vigilâncias Estaduais e Municipais, organizando o fluxo para o encaminhamento das demandas dos cidadãos, de acordo com as atribuições e as competências de cada esfera de gestão.
- 7) Elaboração e publicação do Guia de Orientações Básicas “Para Ouvir a Vigilância Sanitária”, com apoio da Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional - ASCOM. O Guia foi entregue para todos os participantes do evento “Ouvindo o Cidadão: Saúde e Vigilância Sanitária”, em Manaus. O objetivo do Guia é contribuir com informações e sugestões úteis para possibilitar a efetiva integração nos estados e municípios.
- 8) Participação de encontro com entidades de defesa do consumidor. Representantes de entidades de defesa do consumidor de vários estados do país estiveram reunidos com técnicos da Anvisa e de visas municipais e estaduais em São Paulo. Foram três dias de encontro, no qual as entidades tiraram dúvidas sobre a atuação da Vigilância Sanitária, cobraram providências quanto a várias questões e se propuseram a trabalhar em conjunto para a proteção da saúde e melhoria da qualidade de vida da população. Durante o evento, o Idec e a Anvisa lançaram o Guia Didático sobre alimentos, medicamentos, produtos e serviços de interesse à saúde.
- 9) A Ouvidoria Itinerante foi até a Feira Hospitalar, 17ª edição do RACINE e no Congresso Brasileiro de Ciências Humanas da ABRASCO, e recebeu diversas demandas no Estande, onde os usuários puderam registrar suas denúncias e reclamações.
- 10) Reuniões no Parlatório com o intuito de assumir um papel de mediador entre as áreas técnicas e o agente regulado. Foram 10 reuniões no semestre, nas quais as reclamações das empresas foram ouvidas, principalmente no que se referem aos atrasos dos processos.

- 11) Coordenação do Grupo de Trabalho para elaboração, apresentação e aprovação da Política de Atendimento ao Público pela DICOL, no último dia 21 de junho. A Ouvidoria também apresentou para os diretores as principais reclamações sobre as questões administrativas da agência.
- 12) Realização de dois Encontros do Anvis@tende, no dia 20 de março e 19 de junho, com técnicos da Agência que acessam o Sistema. Muitas sugestões e demandas de melhoria do sistema foram apresentadas. As reuniões também foram oportunidades de divulgação das atividades e dos relatórios da Ouvidoria, assim como do novo Boletim da Ouvidoria, que desde a edição de maio ganhou novo leiaute.
- 13) Participação no Fórum Nacional de Vigilância Sanitária, que teve como objetivo proporcionar o encontro entre atores relevantes para a qualificação da gestão da Vigilância Sanitária, com o intuito de promover discussões de prioridades e estratégias em âmbito nacional, fortalecendo um processo solidário de gestão entre as três esferas de governo, conforme preconiza o Pacto pela Saúde.
- 14) Realizadas diversas reuniões com a GGTIN para melhoria e evolução do sistema Anvis@tende.
- 15) Elaborados e divulgados 16 boletins eletrônicos da Ouvidoria. O material é produzido pela Ouvidoria com apoio da Assessoria de Comunicação da Anvisa. O objetivo é colaborar para a divulgação de ações pertinentes que possam prevenir riscos à população, tornando mais imediato o acesso à informação.

Capítulo 2

TEMAS DE DESTAQUE

Dentre as Suspensões e Interdições da Anvisa e/ou as demandas recebidas pela Ouvidoria no 1º Semestre de 2007, alguns temas se destacaram pela recorrência ou por serem inusitados: os temas citados abaixo foram divulgados nos boletins eletrônicos publicados no período de janeiro a junho de 2007.

- Falta de Boas Práticas leva a suspensão de seringa descartável chinesa.
- Anticoncepcional é interditado cautelarmente.
- Algumas Agulhas da China não podem ser comercializadas.
- Paçocas contaminadas por fungos.
- Neutrox com aumento de bactérias é interditado.
- Site de medicamentos sem registro é tirado do ar.
- Ponstan usado para artrite e antibiótico da FURB estão liberados.
- Ginko Biloba e outros suspensos.
- FORMOL em Consulta Pública.
- A Anvisa quer controle rigoroso sobre medicamentos para emagrecer.
- Consultas Públicas sobre segurança de alimentos.
- Reajuste no preço de alguns medicamentos.
- Fenilpropanolamina e anticoncepcionais - esclarecimentos das áreas técnicas da Anvisa.
- ALERTA - FORMOL não tem registro para alisamento de cabelos.
- DENGUE - Orientações da Vigilância Sanitária.
- Produtos infantis têm grande percentual de Propagandas irregulares.
- Os Riscos do Bronzeamento Artificial.
- Tempo de Resposta ao cidadão sinaliza desempenho da Anvisa.
- Dúvidas sobre o RED BULL, LIDOSTESIN, SUCO NONI.
- Consulta Pública para salas de fumantes.
- Controle eletrônico para Medicamento Controlado.
- Pan: Produtos importados devem ser informados à Anvisa.
- Alimentos: novas regras para embalagens metálicas e cartilha sobre cuidados.
- Dúvidas sobre PANELAS DE ALUMÍNIO e ASPARTAME.
- Venda de Cytotec na Internet.
- Surto de infecção por Mycobacterium não tuberculosis pós-cirúrgicas no Rio.

- Medicina Nuclear: proposta de nova norma.
- Alerta: Auto-Hemoterapia.
- Vacina em Farmácia: procedimento proibido.
- Saneantes e cosméticos suspensos por falta de registro ou notificação.
- Medicamentos reprovados em teste de qualidade.
- Bolsas sanguíneas importadas por empresa sem boas práticas.
- Uso inadequado de medicamentos causa intoxicações

Capítulo 3

ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS

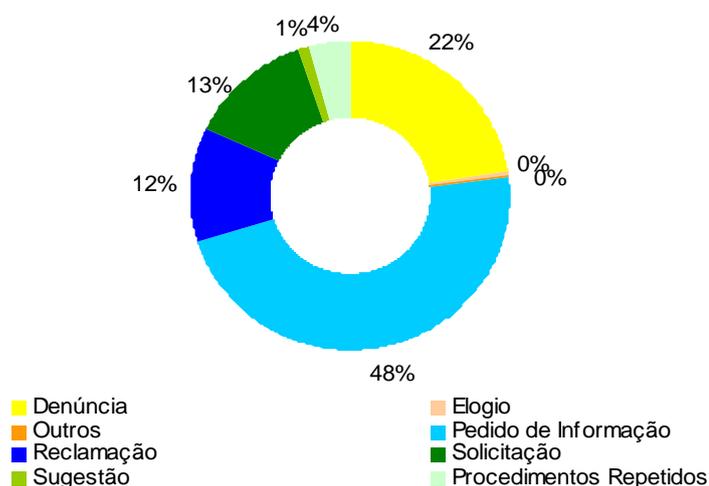
3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS

Dos 7.753 procedimentos recebidos neste semestre, 2.657 (34 %) referiram-se a denúncias e reclamações, enquanto que 3.660 (48%) foram pedidos de informação, conforme gráfico 1.

As denúncias e as reclamações são o foco prioritário da Ouvidoria da Anvisa, tendo em vista que inúmeros produtos estão sendo comercializados ou atos estão sendo praticados irregularmente, o que põe em risco a saúde da população.

Para Flem (2004) é por meio da ouvidoria que o cidadão se manifesta, reclamando da administração, denunciando abusos da função pública, propondo sugestões para a melhoria da atuação e validando as boas práticas implementadas pelo governo. Por outro lado, a ouvidoria vai permitir à Administração Pública identificar os pontos de estrangulamento da sua atuação e corrigi-los, estabelecer prioridades, incentivar a prática da responsabilização. Esse diálogo entre governo e população contribui, sobretudo, para a transparência da gestão pública.

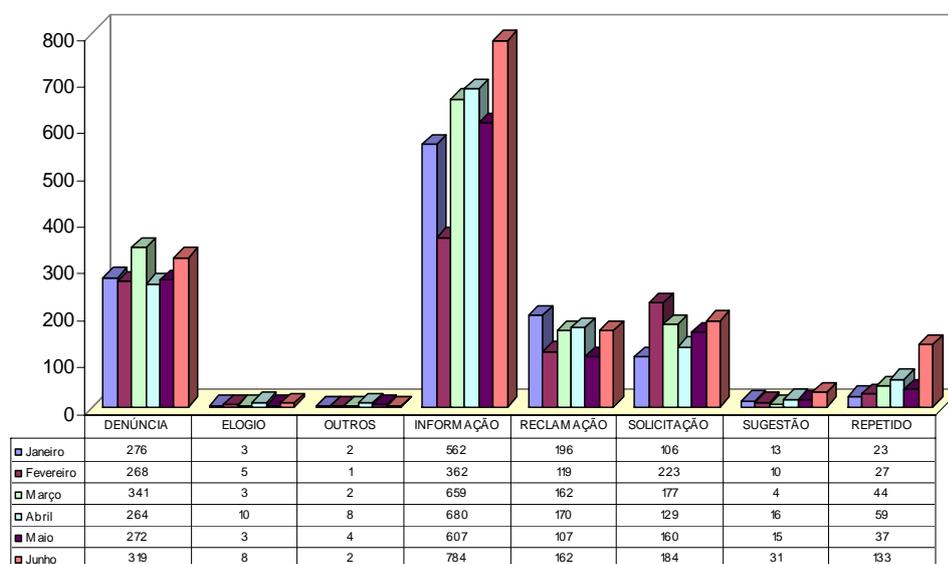
Gráfico 1. Natureza dos procedimentos



O gráfico 2 apresenta a distribuição da natureza dos procedimentos por mês. Verifica-se que todas as demandas se mantêm de modo constante, com uma média aproximada de 1.300 procedimentos por mês. Apenas houve um acréscimo em junho, nos procedimentos repetidos, devido a problemas no sistema, o que já foi solucionado.

Quanto aos elogios e agradecimentos, 32 no total (0,41%), percebe-se um percentual baixo, o que reflete um dado cultural, ou seja, não se tem o hábito de elogiar ou agradecer aos setores e seus funcionários, quando tudo vai bem. Acredita-se que, a mudança desta cultura contribui para um processo de motivação dos sujeitos institucionais que investem, através de suas práticas na melhoria dos serviços oferecidos pela Instituição.

Gráfico 2. Natureza dos procedimentos por mês



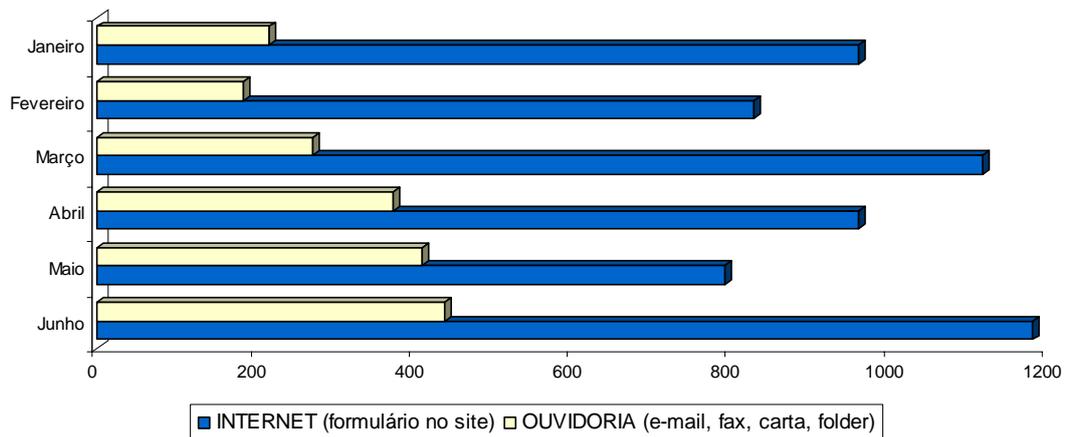
3.2 ORIGEM DOS PROCEDIMENTOS

Na análise da origem do procedimento, percebemos que a maior demanda vem do formulário eletrônico encontrado no sítio da ANVISA, correspondendo a 75,5% do total. Vide gráfico 3.

É fato que a Ouvidoria da ANVISA precisa ampliar o acesso da população a este importante canal de participação e controle social. O Projeto Ouvidoria Itinerante tem realizado diversas estratégias para ampliar o acesso à Ouvidoria, como a distribuição de folhetos com porte pago, via correio, para Portos e Aeroportos do país, além da participação em stands de eventos de grande porte, com número elevado de participantes. Outras estratégias estão sendo discutidas e para o segundo semestre do ano de 2007, haverá um Grupo de Trabalho para implantação da política de atendimento ao público, já aprovada.

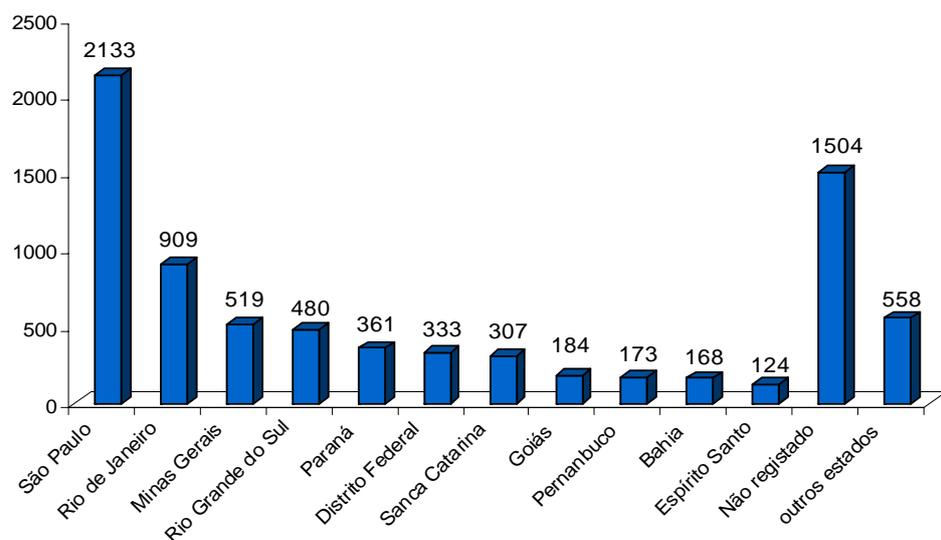
É importante esclarecer ainda que a Ouvidoria recebe demandas da Casa Civil da Presidência da República, da Ouvidoria Geral da União e está em constante contato com a Ouvidoria do SUS, trocando demandas recebidas. Há também demandas da Associação de Entidades de Defesa do Consumidor, Pró-Teste e dos Procons sobre questões relativas à atuação da vigilância sanitária.

Gráfico 3. Origem dos procedimentos por mês



No gráfico 4, observa-se a demanda registrada por estado neste semestre. A Ouvidoria recebeu manifestações dos 27 estados. Entretanto, verifica-se uma grande concentração vinda da Região Sudeste, com 46% do total. Os procedimentos não registrados devem-se ao fato de não ser obrigatório o registro no formulário eletrônico.

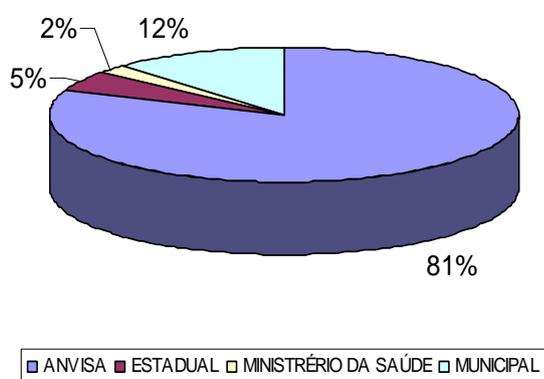
Gráfico 4. Origem dos procedimentos por Estado



3.3 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS

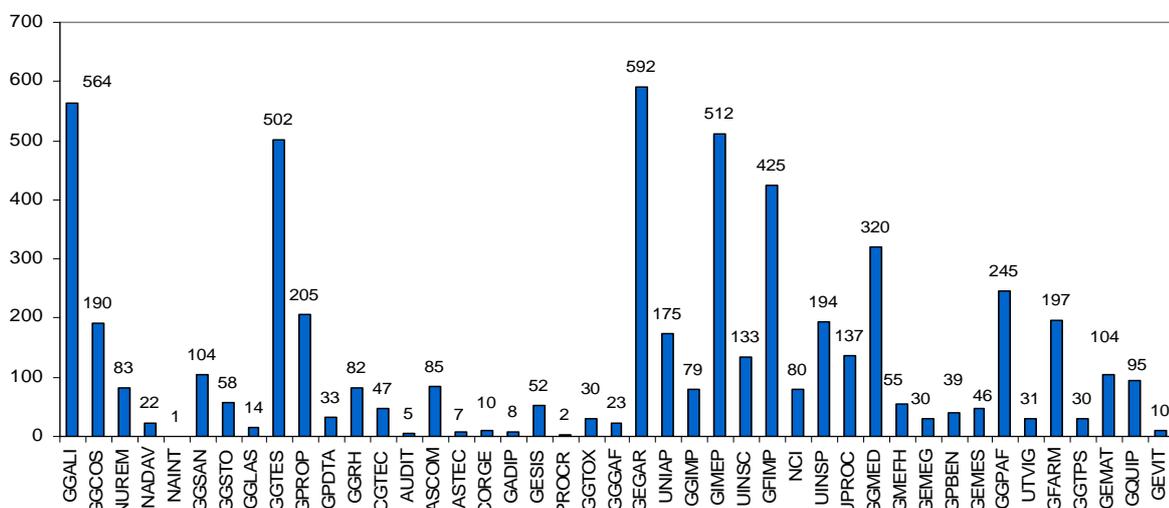
Uma parte significativa dos procedimentos recebidos pela Ouvidoria da Anvisa, 365 (17%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, vide gráfico 5. A Ouvidoria tem encaminhado esses procedimentos eletronicamente para as VISA´s e, deste total, 70 (19%) foram respondidas pelas mesmas. Isto vem reforçar a importância de ampliar a parceria com os atores do SUS e SNVS. Este trabalho continuará, de modo que se possa alcançar um percentual de respostas significativas vindas de todo o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

Gráfico 5 Total de Procedimentos por Competência



Quanto ao destino dos procedimentos de competência da Anvisa (81%), a maior demanda no semestre, foi para área de Gestão da Arrecadação e Taxas - GEGAR, totalizando 10,5% (592), superando a área de Alimentos - GGALI (9,9%), a área de Inspeção e Certificação de Medicamentos e Produtos - GIMEP (9,0%) e de Tecnologia em Serviços de Saúde - GGTES (8,8%). Os dados constam no gráfico 6. Entretanto, quando somada todas as demandas para área de Inspeção, Certificação e Fiscalização de produtos sujeitos à Vigilância Sanitária - GGIMP, percebe-se que o cidadão está bastante preocupado com os riscos à sua saúde, pois foram 1560 manifestações no semestre, correspondendo a 28% do total.

Gráfico 6: Total de Procedimentos por Gerência



3.4 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS

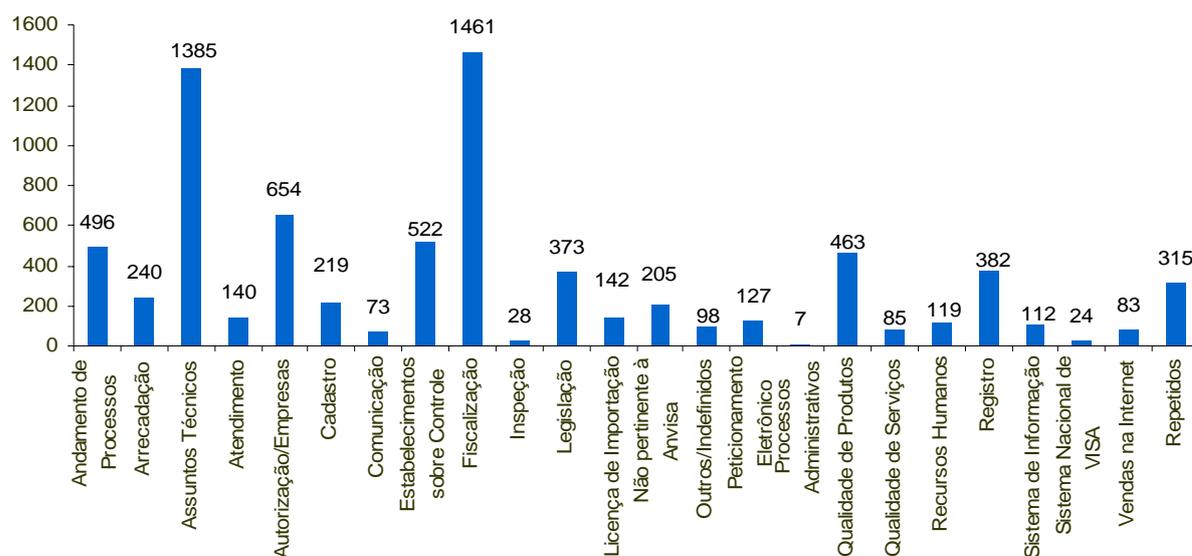
Quanto aos assuntos dos procedimentos, percebeu-se que o de maior demanda no semestre, foi “Fiscalização” com 18,8% (1461). Em seguida, vieram “Assuntos Técnicos” com 17,8% (1385) e “Autorização de Empresas” com 8,5% (654) - vide gráfico 7.

Conforme Freitas (1997), é

através do desenvolvimento científico e tecnológico e das conseqüentes transformações na sociedade, na natureza e na própria característica e dinâmica das situações e eventos perigosos, que o homem passa a ser responsável pela geração e remediação de seus próprios males. O conceito de risco tal como é predominantemente compreendido na atualidade resulta desse processo, cabendo ao próprio homem a atribuição de desenvolver, através de metodologias baseadas na ciência e tecnologia, a capacidade de os interpretar e analisar para melhor os controlar e remediar.

É com base no risco que o cidadão faz a sua denúncia ou reclamação sobre produtos e serviços que podem ou estão prejudicando a sua saúde. Trata-se pois, de uma resposta social aos problemas derivados de nossa própria sociedade, baseada no consumo irracional e nas necessidades geradas a partir da vida cotidiana.

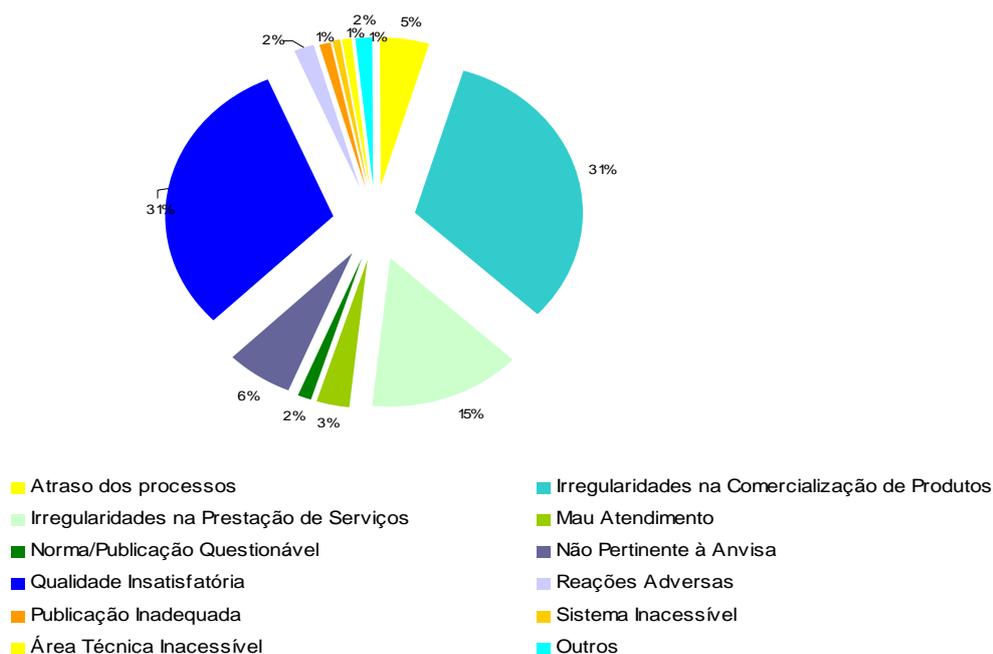
Gráfico 7 Procedimentos Classificados por Assunto



3.5 OS PROBLEMAS

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (total de 2657 procedimentos), pode-se levantar o indicador “problema”. Neste quesito, as maiores demandas referiram-se à “irregularidade na comercialização de produtos” e a “qualidade insatisfatória” dos mesmos, ambas com 31%, (dados presentes no gráfico 8). Outra categoria que mereceu atenção foi às “irregularidades na prestação dos serviços de saúde”, com 15% do total.

Gráfico 8 Procedimentos Classificados por Problema



Serve também de alerta à Anvisa, as queixas relativas às questões administrativas, que incluem mau atendimento, qualidade insatisfatória dos sistemas de informação, áreas técnicas inacessíveis e atraso dos processos.

a) Sítio:

Acredito ser impossível um órgão público tão conceituado quanto a Anvisa não ter percebido que seu site está impossível, de seus "clientes", trabalhar.

Infelizmente a cada dia que passa a ANVISA mais me decepciona, já faz mais de um mês que o site está uma porcaria, sendo que não tenho nem como verificar exigências, situação de documentos e nem nada!!!! Acho que isso ocorre pelo fato de vcs não estarem ligando nem um pouco para os usuários uma vez que somos OBRIGADOS a utilizar esse site que mais me deixa nervoso que ajuda.

b) atendimento telefônico

Estou desde o dia 21/05/2007 tentando falar em um dos setores da ANVISA através do telefone 3448-1000. Já liguei mais de 20 vezes, dificilmente atende o telefone, e quando ocorre esse milagre, transfere para o setor de porte de empresa ou até mesmo gerência e ninguém atende. Chama até cair a linha.

c) atendimento via e-mail

Venho reclamar pela demora de atendimento e a dificuldade em comunicação entre empresa e a Anvisa. Esta empresa precisa ser cadastrada na Anvisa, pois não lembramos de e-mail e senha, já enviamos os documentos necessários para recadastramento de novo e-mail e senha, mas a Anvisa, não retorna, e preciso urgente dessa taxa e autorização, porque não podemos comercializar e comprar remédios e outros.

A relação com a sociedade precisa ser transparente e ética. Um ponto de partida para isso é o respeito, o bom atendimento, a linguagem clara e objetiva para que todos possam entender as normas, os instrumentos e os serviços que estão disponíveis pela instituição.

3.6 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADE

A Classificação dos procedimentos segundo a prioridade obedece aos seguintes conceitos:

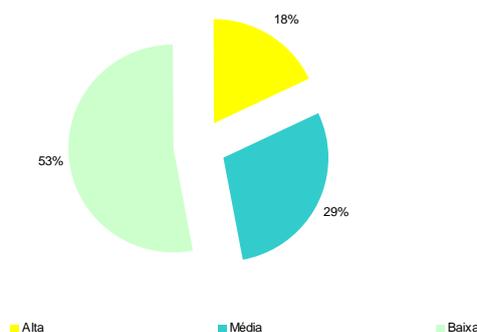
a) Prioridade Alta é quando a natureza da demanda for uma denúncia ou reclamação onde a não resolução imediata pode acarretar e/ou agravar as seguintes conseqüências: prejuízo financeiro, risco sanitário coletivo, danos à saúde, desabastecimento de mercado e risco ao meio ambiente. Ou seja, necessita de rápida resolução para evitar graves conseqüências;

b) Média é quando a natureza da demanda for uma reclamação onde a não resolução imediata não interfere na gravidade das conseqüências acima mencionadas. Ou seja, pode ter uma resolução em médio prazo sem prejuízos. Também serão de prioridade média, pedidos de informação que sejam fundamentais para que a empresa possa realizar seus processos.

c) Baixa acontece quando a natureza da demanda for uma reclamação (nunca denúncia) ou pedido de informação onde a não resolução em curto e médio prazo não acarrete ou agrave suas conseqüências. Sua conseqüência mais comum é a insatisfação do usuário e desinformação.

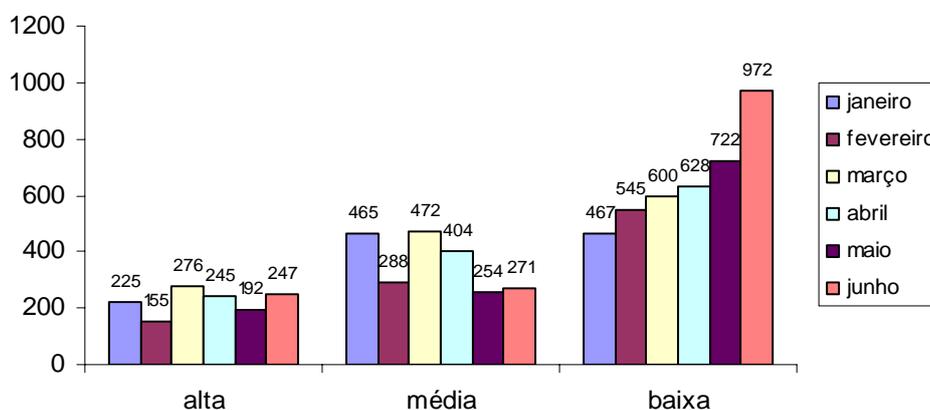
Na análise do gráfico 9 abaixo, percebe-se que 53% dos procedimentos desse semestre foram de baixa prioridade, em virtude do elevado número de pedidos de informação.

Gráfico 9: Procedimentos por prioridade



Ao se observar a classificação dos procedimentos por mês no gráfico 10, constata-se o crescente aumento nos procedimentos de prioridade baixa, cuja a principal conseqüência é a insatisfação e/ou desinformação do usuário em relação ao serviço prestado por esta instituição.

Gráfico 10 Procedimentos por prioridade



3.7 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Neste semestre, 95% das demandas foram finalizadas. Os 5% restantes correspondem aos procedimentos que foram encaminhados para as áreas, ou foram respondidas pelas mesmas, ou, ainda, estão em atraso, conforme mostra o gráfico 11.

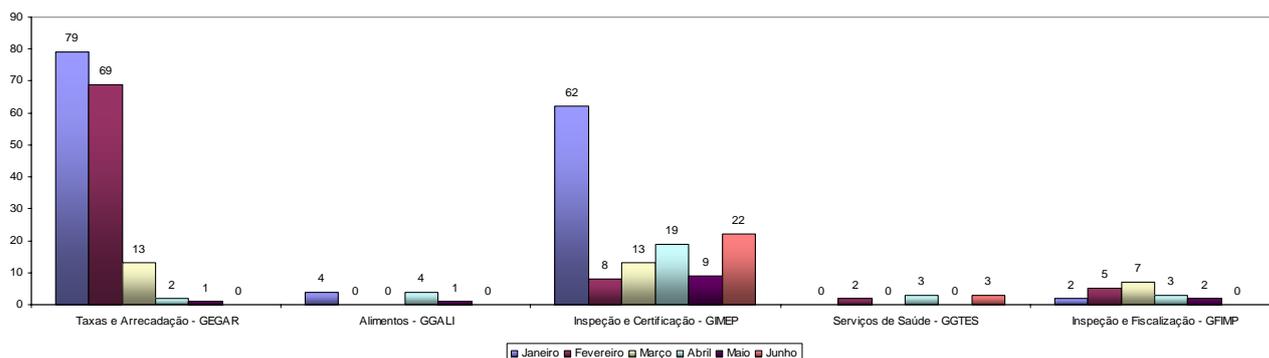
Gráfico 11 Situação dos Procedimentos



Após as visitas da Ouvidoria nas áreas técnicas da Anvisa e a aprovação do tempo de resposta ao cidadão como indicador de desempenho institucional, verifica-se um empenho imediato das áreas em responder às demandas registradas. Selecionamos no gráfico 12, as gerências que receberam o maior número de manifestações e a quantidade de procedimentos em atraso. Procedimentos em atraso referem-se ao tempo de análise e resposta da área para Ouvidoria maior que 10 dias corridos.

É válido destacar que mesmo enfrentando uma série de problemas, a área de Taxas e Arrecadação – (GEGAR), foi a que recebeu o maior número de procedimentos no semestre, iniciando o ano com 79 procedimentos em atraso e o encerrou com nenhum procedimento pendente de resposta.

Gráfico 12 Situação dos procedimentos em atraso por gerência

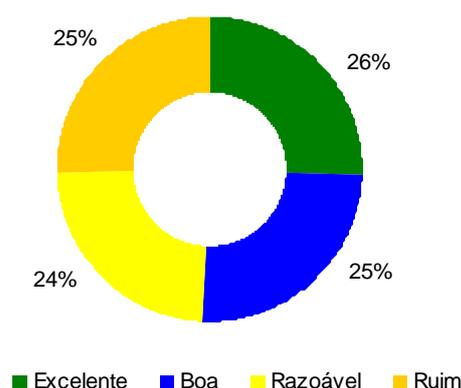


3.8 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Os cidadãos têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria. Neste semestre, 16,7% (1237) das respostas finalizadas foram classificadas como: excelente, boa, razoável ou ruim. Nesta avaliação, a categoria “excelente” se destacou, ficando com 26% do total, vide gráfico 13. Portanto, as áreas técnicas da Anvisa merecem o reconhecimento, por estarem se empenhando não só em garantir a resposta em tempo hábil, como também investem na qualidade da resposta ao cidadão e ao setor regulado.

Apesar das avaliações serem positivas, a Ouvidoria ainda considera o quantitativo de respostas avaliadas muito pequeno, ao ser comparado ao número total de procedimentos respondidos (finalizados) no semestre. Por isso, a estuda-se estratégias para estimular a avaliação dos cidadãos.

Gráfico 13 Avaliação das Respostas pelo Usuário



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizarmos este relatório semestral, consideramos que talvez hoje, o grande desafio posto para a Agência seja a re-organização do seu processo de trabalho, com vistas a melhoria da comunicação e do atendimento ao público em todos os aspectos.

O papel da Ouvidoria, neste processo é

colaborar na transformação das organizações públicas de forma permanente para que se tornem mais ágeis, propiciando, assim, um serviço público de melhor qualidade e que vá ao encontro dos anseios da sociedade. Não é uma tarefa fácil, mas a compreensão

de sua dinâmica certamente ajudará nessa missão, que é, em última instância, a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. (Cardoso, 2006).

Assim, a excelência da ouvidoria pode ser alcançada quando uma queixa individual pode ser transformada numa demanda coletiva para defesa dos direitos do cidadão. Para isso, há a necessidade de um fluxo adequado de informações, agilidade e qualidade nas respostas.

É importante ressaltar a transparência, a prestação de contas à sociedade, a responsabilização, como valores fundamentais. A Ouvidoria dialoga continuamente com o cidadão, utiliza intensamente a gestão da informação e os procedimentos de avaliação para tomada de decisão de seus diretores. É exatamente o que se conclui neste relatório semestral, no qual o direito a informação está sendo trabalhado constantemente, no cotidiano vivenciado pela Anvisa e demais atores envolvidos neste processo.

REFERÊNCIAS

Almeida Filho N. O conceito de saúde e a vigilância sanitária: notas para a compreensão de um conjunto organizado de práticas de saúde. I Seminário Temático Permanente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Brasília, DF, 18/10/2000.

Plano Diretor de Vigilância Sanitária, Portaria n.º 1.052, de 8 de maio de 2007.
http://www.anvisa.gov.br/institucional/pdvisa/plano_diretor_250507.pdf

Cardoso, A. S. R - Ouvidor do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e Mestre em Administração Pública pela Ebape/FGV. <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/artigo002.pdf>, 2006.

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

Freitas, C.M., Gomez, C.M., 1997. Análise de Riscos Tecnológicos na Perspectiva das Ciências Sociais. *História, Ciências, Saúde* - Manguinhos 03: 485-504.

ANEXO I

Tabelas do Anvis@tende

Relatório Mensal

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

Registro: Natureza

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	1740	22.44 %
ELOGIO/AGRADECIMENTO	32	0.41 %
OUTROS - INDEFINIDO	19	0.25 %
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3660	47.21 %
RECLAMAÇÃO	917	11.83 %
SOLICITAÇÃO	982	12.67 %
SUGESTÃO	88	1.14 %
NÃO QUALIFICADO	315	4.06 %
Natureza		Total por Registro: 7753
		% por Registro: 100.00

Registro: Situação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	319	4.11 %
ENCAMINHADA	40	0.52 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	23	0.30 %
FINALIZADA	7368	95.03 %
RESPONDIDA	3	0.04 %
Situação		Total por Registro: 7753
		% por Registro: 100.00

Registro: Assunto

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	496	6.40 %
ARRECADAÇÃO/TAXAS	240	3.10 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	1385	17.86 %
ATENDIMENTO	140	1.81 %
AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS	654	8.44 %
CADASTRO	219	2.82 %
COMUNICAÇÃO	73	0.94 %
ESTABELECIMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	522	6.73 %
FISCALIZAÇÃO	1461	18.84 %
INSPEÇÃO	28	0.36 %
LEGISLAÇÃO	373	4.81 %
LICENÇA DE IMPORTAÇÃO	142	1.83 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	205	2.64 %
OUTROS/INDEFINIDOS	98	1.26 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	127	1.64 %
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	7	0.09 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	463	5.97 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	85	1.10 %
RECURSOS HUMANOS	119	1.53 %
REGISTRO	382	4.93 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	112	1.44 %
SISTEMA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	24	0.31 %
VENDAS NA INTERNET	83	1.07 %
NÃO QUALIFICADO	315	4.06 %
Assunto		Total por Registro: 7753
		% por Registro: 100.00

Registro: Prioridade

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	1341	17.30 %
MÉDIO	2157	27.82 %
BAIXO	3940	50.82 %
NÃO QUALIFICADO	315	4.06 %
Prioridade		Total por Registro: 7753
		% por Registro: 100.00

Registro: Problema (Apenas reclamação / denúncia)

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASO	124	4.67 %
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO	6	0.23 %
ERRO DE CADASTRO	6	0.23 %
EXIGÊNCIA INADEQUADA/DESCABIDA	4	0.15 %
INDEFERIMENTO INADEQUADO	5	0.19 %
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	858	32.30 %
IRREGULARIDADES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	388	14.61 %
MAU ATENDIMENTO	81	3.05 %
NORMA QUESTIONÁVEL	43	1.62 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	168	6.33 %
PREÇO ABUSIVO	15	0.56 %
PRODUTO INEFICAZ	8	0.30 %
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	28	1.05 %
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	2	0.08 %
QUALIDADE INSATISFATÓRIA	826	31.10 %
REAÇÕES ADVERSAS	50	1.88 %
SISTEMA INACESSÍVEL	23	0.87 %
TAXA INADEQUADA	0	0.00 %
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	21	0.79 %
Problema (Apenas reclamação / denúncia)	Total por Registro:	2656
		% por Registro: 34.26

Registro: Conseqüência

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DANOS A SAÚDE	486	18.30 %
DESABASTECIMENTO	6	0.23 %
DESINFORMAÇÃO	62	2.33 %
INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO	1342	50.53 %
MORTALIDADE	9	0.34 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	53	2.00 %
PERDA DE MERCADO	10	0.38 %
PERDA DE PRAZO	1	0.04 %
PREJUÍZO FINANCEIRO	98	3.69 %
PREJUÍZO AO MERCADO	96	3.61 %
RISCO AO MEIO AMBIENTE	6	0.23 %
RISCO SANITÁRIO COLETIVO	472	17.77 %
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	15	0.56 %
Conseqüência	Total por Registro:	2656
		% por Registro: 34.26

Registro: Resposta

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DEFINITIVA	6363	79.73 %
INSPEÇÃO	3	0.04 %
INVESTIGAÇÃO	62	0.78 %
NÃO	17	0.21 %
VISA LOCAL	1173	14.70 %
NÃO QUALIFICADO	363	4.55 %
Resposta	Total por Registro:	7981
		% por Registro: 102.94

Registro: Avaliação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
BOA	315	4.06 %
EXCELENTE	315	4.06 %
RAZOÁVEL	295	3.80 %
RUIM	312	4.02 %
NÃO QUALIFICADO	6516	84.04 %
Avaliação	Total por Registro:	7753
		% por Registro: 100.00

Registro: Qualificação Problema

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

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

Registro: Acompanhamento

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANOTAÇÃO	31	0.40 %
EMAIL	11	0.14 %
RESPOSTA COMPLEMENTAR	12	0.15 %
TÉCNICOS CONTATADOS	2	0.03 %
NÃO QUALIFICADO	7716	99.28 %
Acompanhamento	Total por Registro: 7772	% por Registro: 100.25

Registro: Demandante

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ASSOCIACAO	14	0.18 %
EMPRESA	1951	25.16 %
ENTIDADE EMPRESARIAL	3	0.04 %
ESTADO	8	0.10 %
GOVERNO FEDERAL	12	0.15 %
MINISTERIO PUBLICO	1	0.01 %
MUNICIPIO	87	1.12 %
ONG	21	0.27 %
PESSOA FISICA	5340	68.88 %
NÃO QUALIFICADO	316	4.08 %
Demandante	Total por Registro: 7753	% por Registro: 100.00

Registro: Demandado

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANVISA	4992	64.39 %
EMPRESA	1676	21.62 %
ENTIDADE EMPRESARIAL	3	0.04 %
ESTADO	158	2.04 %
GOVERNO FEDERAL	100	1.29 %
MUNICIPIO	335	4.32 %
PESSOA FISICA	173	2.23 %
NÃO QUALIFICADO	316	4.08 %
Demandado	Total por Registro: 7753	% por Registro: 100.00

Registro: Origem

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
INTERNET	5851	75.47 %
OUVIDORIA	1902	24.53 %
Origem	Total por Registro: 7753	% por Registro: 100.00

Registro: Área Atuação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALIMENTO	1221	15.75 %
COSMÉTICO	295	3.80 %
DERIVADOS DO TABACO	53	0.68 %
EMPRESAS	974	12.56 %
MEDICAMENTO	1791	23.10 %
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA	183	2.36 %
PRODUTOS PARA DIAGNOSTICO IN VITRO	7	0.09 %
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)	538	6.94 %
SANEANTES	137	1.77 %
SANGUE E OUTROS TECIDOS (GGSTO)	59	0.76 %
SERVIÇOS DE SAÚDE (GGTES)	643	8.29 %

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal		Período:	01/01/2007	até	30/06/2007
TOXICOLOGIA			52		0.67 %
NÃO QUALIFICADO			1800		23.22 %
Área Atuação		Total por Registro:	7753	% por Registro:	100.00
Registro:	Competência				
Valores do Campo			Quantidade		Percentual
ANVISA			6013		77.56 %
ESTADUAL			365		4.71 %
FEDERAL			140		1.81 %
MUNICIPAL			919		11.85 %
NÃO QUALIFICADO			316		4.08 %
Competência		Total por Registro:	7753	% por Registro:	100.00

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXECELENTE	2	7.41 %
NÃO AVALIADO	25	92.59 %
ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 27 % por Gerência: 0.35

Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	71.43 %
RUIM	2	28.57 %
ASSESSORIA TÉCNICA		Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.09

Gerencia: AUDITORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	80.00 %
RAZOÁVEL	1	20.00 %
AUDITORIA		Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.06

Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	6.38 %
EXECELENTE	1	2.13 %
NÃO AVALIADO	39	82.98 %
RUIM	4	8.51 %
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerencia: 47 % por Gerência: 0.61

Gerencia: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	3.45 %
EXECELENTE	3	5.17 %
NÃO AVALIADO	45	77.59 %
RAZOÁVEL	4	6.90 %
RUIM	4	6.90 %
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerencia: 58 % por Gerência: 0.75

Gerencia: COORDENAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
COORDENAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.01

Gerencia: COORDENAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
COORDENAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.01

Gerencia: CORREGEDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	10	100.00 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

CORREGEDORIA	Total por Gerencia:	10	% por Gerência:	0.13
--------------	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	8	100.00 %

GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE	Total por Gerencia:	8	% por Gerência:	0.10
--------------------------------	---------------------	---	-----------------	------

Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	16	5.73 %
EXCELENTE	13	4.66 %
NÃO AVALIADO	232	83.15 %
RAZOÁVEL	10	3.58 %
RUIM	8	2.87 %

GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	Total por Gerencia:	279	% por Gerência:	3.60
--	---------------------	-----	-----------------	------

Gerencia: GERENCIA GERAL DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %

GERENCIA GERAL DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	Total por Gerencia:	4	% por Gerência:	0.05
--	---------------------	---	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	12.50 %
NÃO AVALIADO	20	83.33 %
RAZOÁVEL	1	4.17 %

GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	Total por Gerencia:	24	% por Gerência:	0.31
--	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	10	5.10 %
EXCELENTE	17	8.67 %
NÃO AVALIADO	155	79.08 %
RAZOÁVEL	8	4.08 %
RUIM	6	3.06 %

GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia:	196	% por Gerência:	2.53
-------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	100.00 %

GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM SERVIÇOS DE SAÚDE	Total por Gerencia:	5	% por Gerência:	0.06
--	---------------------	---	-----------------	------

Gerencia: GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

GERÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Total por Gerencia:	3	% por Gerência:	0.04
---	---------------------	---	-----------------	------

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	15	2.93 %
EXCELENTE	19	3.71 %
NÃO AVALIADO	447	87.30 %
RAZOÁVEL	13	2.54 %
RUIM	18	3.52 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 512 % por Gerência: 6.60

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	2.60 %
EXCELENTE	1	1.30 %
NÃO AVALIADO	71	92.21 %
RAZOÁVEL	1	1.30 %
RUIM	2	2.60 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total por Gerencia: 77 % por Gerência: 0.99

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	7	100.00 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM		Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.09

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.33 %
NÃO AVALIADO	24	80.00 %
RUIM	5	16.67 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS		Total por Gerencia: 30 % por Gerência: 0.39

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	3.64 %
EXCELENTE	1	1.82 %
NÃO AVALIADO	43	78.18 %
RAZOÁVEL	3	5.45 %
RUIM	6	10.91 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E		Total por Gerencia: 55 % por Gerência: 0.71

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	8.70 %
EXCELENTE	1	2.17 %
NÃO AVALIADO	37	80.43 %
RUIM	4	8.70 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES		Total por Gerencia: 46 % por Gerência: 0.59

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	20	4.71 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/01/2007	até	30/06/2007
EXCELENTE			17		4.00 %
NÃO AVALIADO			343		80.71 %
RAZOÁVEL			22		5.18 %
RUIM			23		5.41 %
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO		Total por Gerencia:	425	% por Gerência:	5.48

Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	7	3.43 %			
EXCELENTE	23	11.27 %			
NÃO AVALIADO	155	75.98 %			
RAZOÁVEL	12	5.88 %			
RUIM	7	3.43 %			
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE		Total por Gerencia:	204	% por Gerência:	2.63

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	23	3.89 %			
EXCELENTE	17	2.87 %			
NÃO AVALIADO	525	88.68 %			
RAZOÁVEL	15	2.53 %			
RUIM	12	2.03 %			
GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS		Total por Gerencia:	592	% por Gerência:	7.64

Gerencia: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	2	5.13 %			
EXCELENTE	3	7.69 %			
NÃO AVALIADO	30	76.92 %			
RAZOÁVEL	1	2.56 %			
RUIM	3	7.69 %			
GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E		Total por Gerencia:	39	% por Gerência:	0.50

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	3	9.09 %			
EXCELENTE	2	6.06 %			
NÃO AVALIADO	25	75.76 %			
RAZOÁVEL	2	6.06 %			
RUIM	1	3.03 %			
GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO		Total por Gerencia:	33	% por Gerência:	0.43

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
EXCELENTE	1	10.00 %			
NÃO AVALIADO	8	80.00 %			
RAZOÁVEL	1	10.00 %			
GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO		Total por Gerencia:	10	% por Gerência:	0.13

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
Total ANVISA: 7752			
7/23/07 3:57 PM			
Página 4 de 10			

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/01/2007	até	30/06/2007
BOA			10		3.88 %
EXCELENTE			12		4.65 %
NÃO AVALIADO			201		77.91 %
RAZOÁVEL			14		5.43 %
RUIM			21		8.14 %
GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS		Total por Gerencia:	258	% por Gerência:	3.33

Gerencia: GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS		
Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %
GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.03

Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	2.22 %
NÃO AVALIADO	39	86.67 %
RAZOÁVEL	3	6.67 %
RUIM	2	4.44 %
GERÊNCIA DE SISTEMAS		Total por Gerencia: 45 % por Gerência: 0.58

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE		
Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.01

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	0.96 %
EXCELENTE	5	4.81 %
NÃO AVALIADO	89	85.58 %
RAZOÁVEL	4	3.85 %
RUIM	5	4.81 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total por Gerencia: 104 % por Gerência: 1.34

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	3.16 %
EXCELENTE	2	2.11 %
NÃO AVALIADO	84	88.42 %
RAZOÁVEL	2	2.11 %
RUIM	4	4.21 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		Total por Gerencia: 95 % por Gerência: 1.23

Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	2.44 %
EXCELENTE	1	1.22 %
NÃO AVALIADO	75	91.46 %
RAZOÁVEL	2	2.44 %
RUIM	2	2.44 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS Total por Gerencia: 82 % por Gerência: 1.06

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	1.68 %
NÃO AVALIADO	228	95.80 %
RAZOÁVEL	3	1.26 %
RUIM	3	1.26 %

GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS Total por Gerencia: 238 % por Gerência: 3.07

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.01

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	1.58 %
EXCELENTE	8	4.21 %
NÃO AVALIADO	158	83.16 %
RAZOÁVEL	10	5.26 %
RUIM	11	5.79 %

GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS Total por Gerencia: 190 % por Gerência: 2.45

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.35 %
NÃO AVALIADO	22	95.65 %

GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA Total por Gerencia: 23 % por Gerência: 0.30

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	2.53 %
EXCELENTE	2	2.53 %
NÃO AVALIADO	68	86.08 %
RAZOÁVEL	1	1.27 %
RUIM	6	7.59 %

GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS Total por Gerencia: 79 % por Gerência: 1.02

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	14.29 %
EXCELENTE	1	7.14 %
NÃO AVALIADO	11	78.57 %

GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA Total por Gerencia: 14 % por Gerência: 0.18

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	6	1.89 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/01/2007	até	30/06/2007
EXCELENTE			9		2.84 %
NÃO AVALIADO			285		89.91 %
RAZOÁVEL			8		2.52 %
RUIM			9		2.84 %
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia:	317	% por Gerência:	4.09

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	1	1.85 %			
EXCELENTE	2	3.70 %			
NÃO AVALIADO	46	85.19 %			
RAZOÁVEL	1	1.85 %			
RUIM	4	7.41 %			
GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE		Total por Gerencia:	54	% por Gerência:	0.70

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	2	1.92 %			
EXCELENTE	7	6.73 %			
NÃO AVALIADO	90	86.54 %			
RAZOÁVEL	3	2.88 %			
RUIM	2	1.92 %			
GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES		Total por Gerencia:	104	% por Gerência:	1.34

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	1	1.72 %			
EXCELENTE	2	3.45 %			
NÃO AVALIADO	47	81.03 %			
RAZOÁVEL	3	5.17 %			
RUIM	5	8.62 %			
GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS		Total por Gerencia:	58	% por Gerência:	0.75

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
EXCELENTE	2	6.67 %			
NÃO AVALIADO	24	80.00 %			
RAZOÁVEL	1	3.33 %			
RUIM	3	10.00 %			
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE		Total por Gerencia:	30	% por Gerência:	0.39

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE					
Satisfação	Quantidade	Percentual			
BOA	19	3.83 %			
EXCELENTE	28	5.65 %			
NÃO AVALIADO	407	82.06 %			
RAZOÁVEL	18	3.63 %			
RUIM	24	4.84 %			
GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE		Total por Gerencia:	496	% por Gerência:	6.40

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	6.67 %
EXCELENTE	2	6.67 %
NÃO AVALIADO	24	80.00 %
RAZOÁVEL	2	6.67 %
GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA		Total por Gerencia: 30 % por Gerência: 0.39

Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.45 %
NÃO AVALIADO	23	79.31 %
RUIM	5	17.24 %
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO		Total por Gerencia: 29 % por Gerência: 0.37

Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO EM ASSUNTOS INTERNACIONAIS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO EM ASSUNTOS INTERNACIONAIS		Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.01

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	21	95.45 %
RAZOÁVEL	1	4.55 %
NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE		Total por Gerencia: 22 % por Gerência: 0.28

Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	5.00 %
EXCELENTE	1	1.25 %
NÃO AVALIADO	70	87.50 %
RAZOÁVEL	3	3.75 %
RUIM	2	2.50 %
NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS		Total por Gerencia: 80 % por Gerência: 1.03

Gerencia: NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %
NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.03

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: 0.01

Gerencia: OUVIDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	110	5.26 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/01/2007	até	30/06/2007
EXCELENTE			82		3.92 %
NÃO AVALIADO			1731		82.70 %
RAZOÁVEL			90		4.30 %
RUIM			80		3.82 %
OUVIDORIA		Total por Gerencia:	2093	% por Gerência:	27.00

Gerencia: PROCURADORIA			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	2	100.00 %	
PROCURADORIA		Total por Gerencia:	2 % por Gerência: 0.03

Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	8	4.57 %	
EXCELENTE	5	2.86 %	
NÃO AVALIADO	146	83.43 %	
RAZOÁVEL	9	5.14 %	
RUIM	7	4.00 %	
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO		Total por Gerencia:	175 % por Gerência: 2.26

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	11	5.67 %	
EXCELENTE	11	5.67 %	
NÃO AVALIADO	160	82.47 %	
RAZOÁVEL	7	3.61 %	
RUIM	5	2.58 %	
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE		Total por Gerencia:	194 % por Gerência: 2.50

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
BOA	3	5.36 %	
EXCELENTE	2	3.57 %	
NÃO AVALIADO	48	85.71 %	
RAZOÁVEL	1	1.79 %	
RUIM	2	3.57 %	
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS		Total por Gerencia:	56 % por Gerência: 0.72

Gerencia: UNIDADE DE MONITORAMENTO, FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, PUBLICIDADE E PROMOÇÃO			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	1	100.00 %	
UNIDADE DE MONITORAMENTO, FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA,		Total por Gerencia:	1 % por Gerência: 0.01

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS			
Satisfação	Quantidade	Percentual	
NÃO AVALIADO	1	100.00 %	
UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS		Total por Gerencia:	1 % por Gerência: 0.01

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2007

até

30/06/2007

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	2.92 %
EXCELENTE	8	5.84 %
NÃO AVALIADO	111	81.02 %
RAZOÁVEL	10	7.30 %
RUIM	4	2.92 %
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	Total por Gerencia: 137	% por Gerência: 1.77

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.23 %
EXCELENTE	2	6.45 %
NÃO AVALIADO	23	74.19 %
RAZOÁVEL	5	16.13 %
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia: 31	% por Gerência: 0.40

Gerencia: NÃO QUALIFICADO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %
NÃO QUALIFICADO	Total por Gerencia: 1	% por Gerência: 0.01