



**Agência Nacional
de Vigilância Sanitária**



Relatório Anual Simplificado 2006

Ouvidoria



**Agência Nacional
de Vigilância Sanitária**

Diretor-Presidente
Dirceu Raposo de Mello

Diretores
Maria Cecília Martins Brito
Cláudio Maierovitch P. Henriques

Ouvidora
Vera Maria Borralho Bacelar

Assessor
José Airamir Padilha de Castro

Assistente
Mariana Drumond Marques

Equipe Técnica
Ana Paula Ferrari Lemos Barros
Keyty Costa Cordeiro
Luiz Augusto da Cruz
Maria Alice Dias Leão
Patrícia Batista de Freitas
Vanderléa Aparecida Braga

INTRODUÇÃO

O Relatório Anual Simplificado da Ouvidoria da ANVISA aqui apresentado sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2006 e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da ANVISA.

Dos 12.504 procedimentos do período em questão, 11860 foram analisados, qualificados e encaminhados à área responsável. Destas demandas, 11.145 (94%) foram respondidas pelas áreas técnicas da Anvisa, restando 715 (6%) pendentes de resposta, em atraso, ao usuário/cidadão. Os 644 procedimentos restantes são de replicações feitas pelo sistema ou são demandas repetidas enviadas pelo mesmo solicitante. Os procedimentos originais que tiveram seu conteúdo replicado foram registrados, qualificados e encaminhados normalmente.

Desde 06/01/2006 a Ouvidoria está utilizando uma versão do sistema Anvis@tende contendo qualificações dos procedimentos, adicionais à versão anterior. Esta versão permite a emissão de relatórios mais completos, com informações qualitativas como satisfação do usuário, grau de importância, problema e consequência, tornando-o cada vez mais útil e compatível com um instrumento gerencial e com a meta de um progressivo incremento da democratização da gestão pública em nosso País, a partir da relação com o cidadão.

Este sistema tem permitido melhor acompanhamento e avaliação dos procedimentos, entretanto, ainda consideramos elevada a taxa de pendências e de respostas de baixa qualidade e estamos buscando junto às áreas competentes da instituição os meios para melhorarmos esses indicadores de atendimento ao usuário/cidadão.

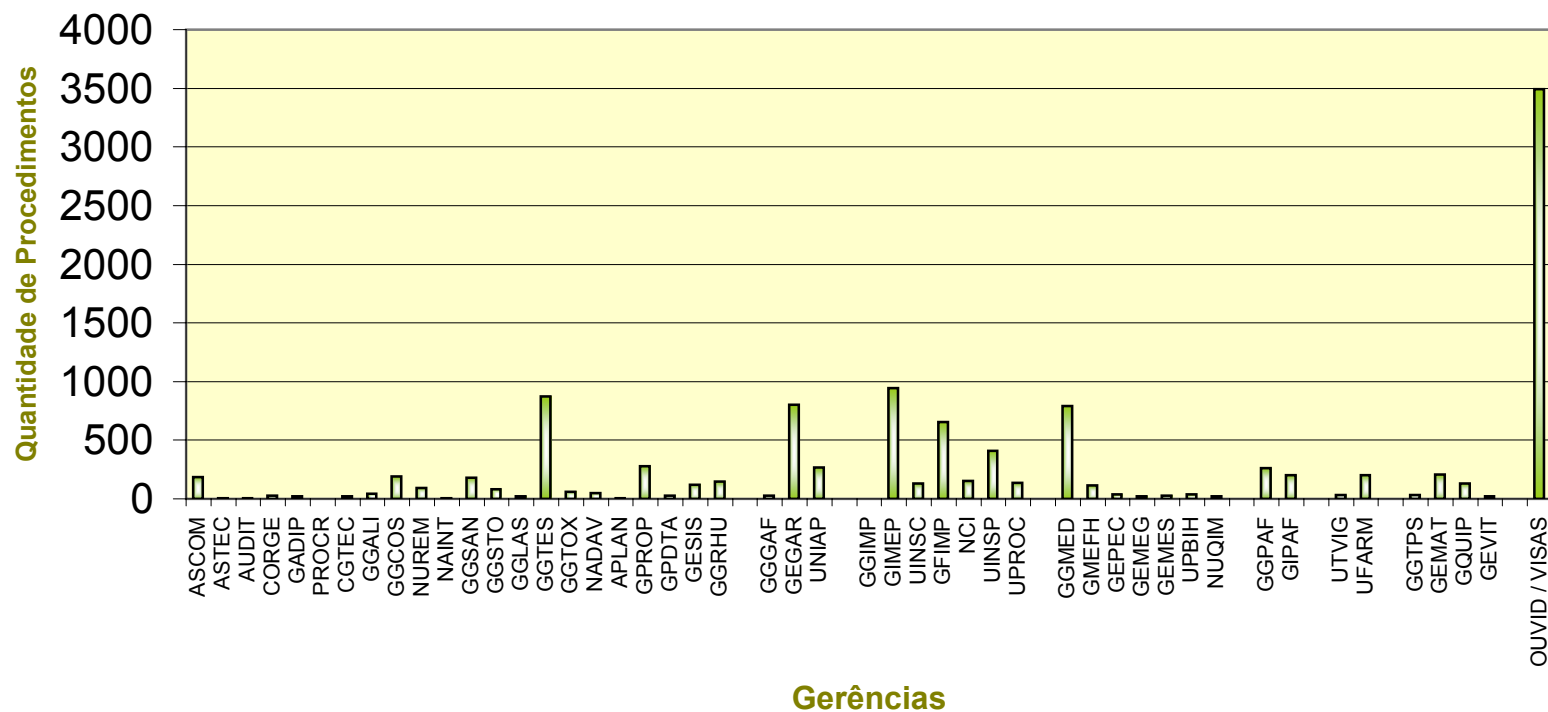
Por fim, informamos que neste período, apenas 11,77% das respostas dos procedimentos foram avaliadas pelos usuários.

Em seqüência, neste relatório, os seguintes gráficos:

GRÁFICOS
Total de Procedimentos por Gerência
Total de Procedimentos por Natureza
Procedimentos em Atraso por Gerência
Procedimentos Classificados por Assunto
Procedimentos Classificados por Problema
Procedimentos Classificados por Área de Atuação
Avaliação das Respostas pelo Usuário

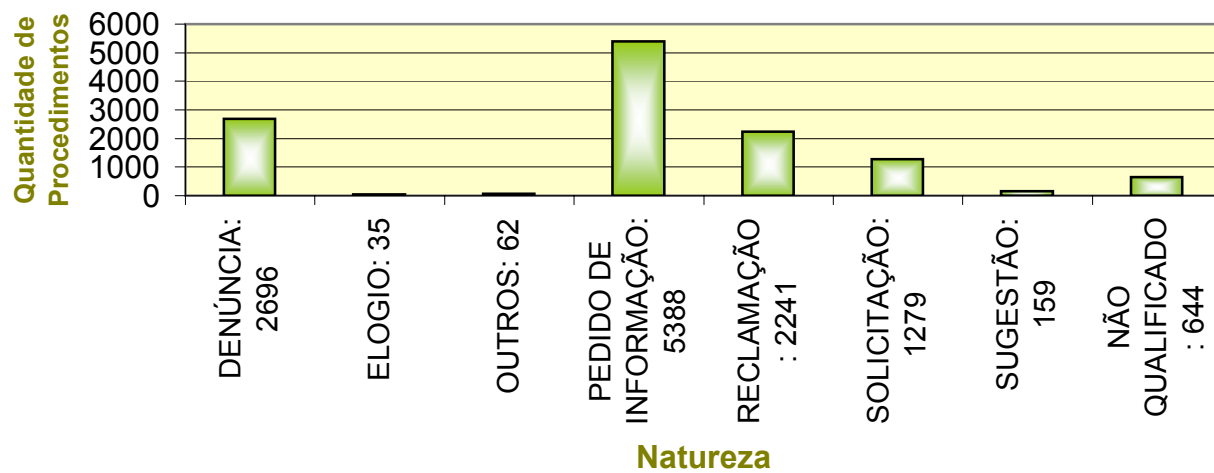
TABELAS
Atividade Mensal (Anual)
Estatístico Geral Situação
Estatístico Geral Satisfação

Total de Procedimentos por Gerência 2006

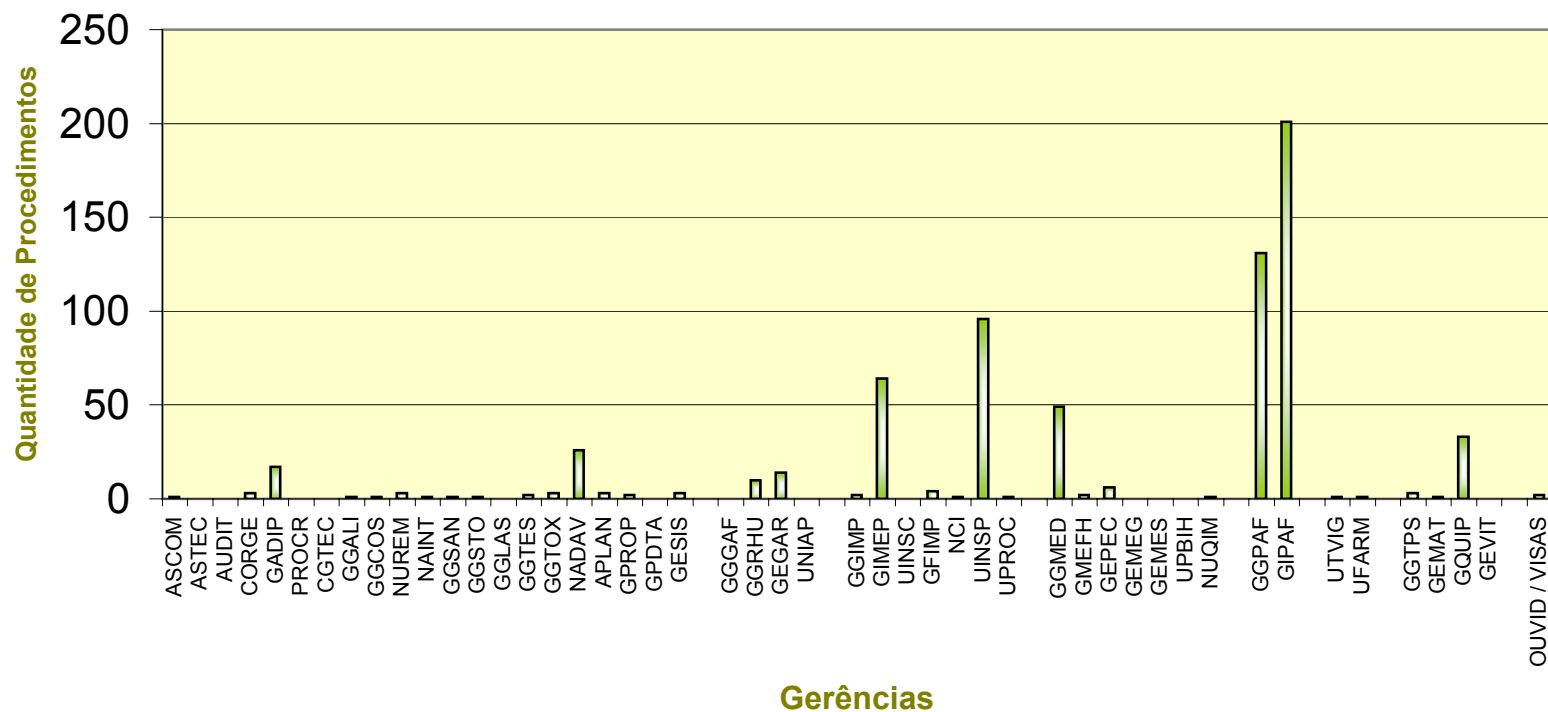


Total de Procedimentos por Natureza

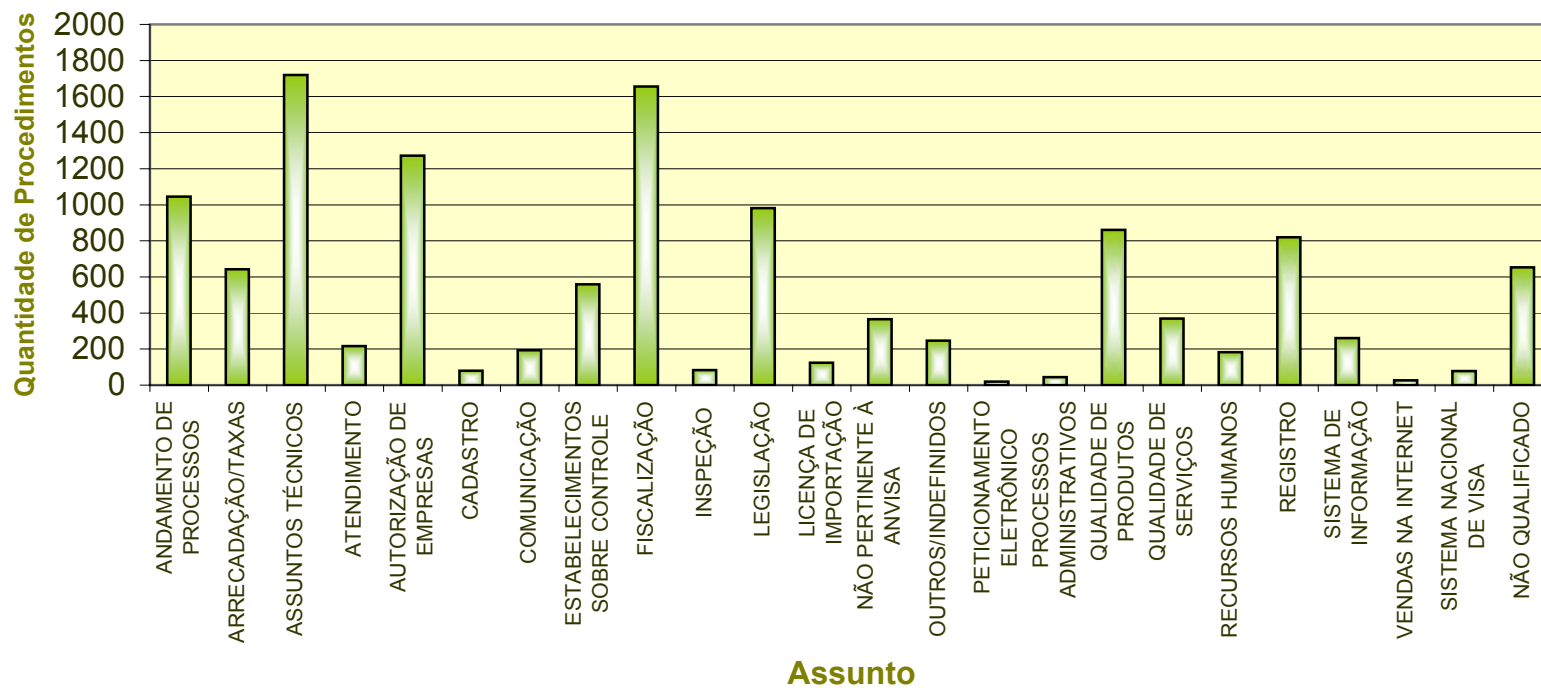
2006



Total de Procedimentos em Atraso por Gerência 2006

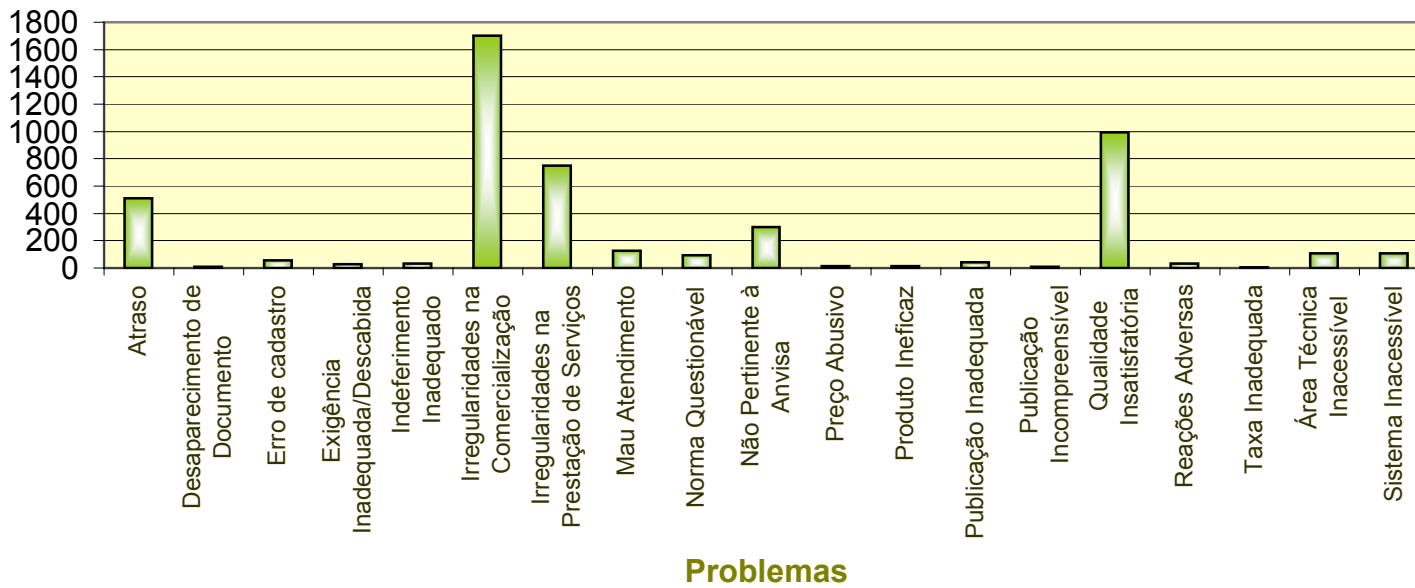


Procedimentos Classificados por Assunto 2006

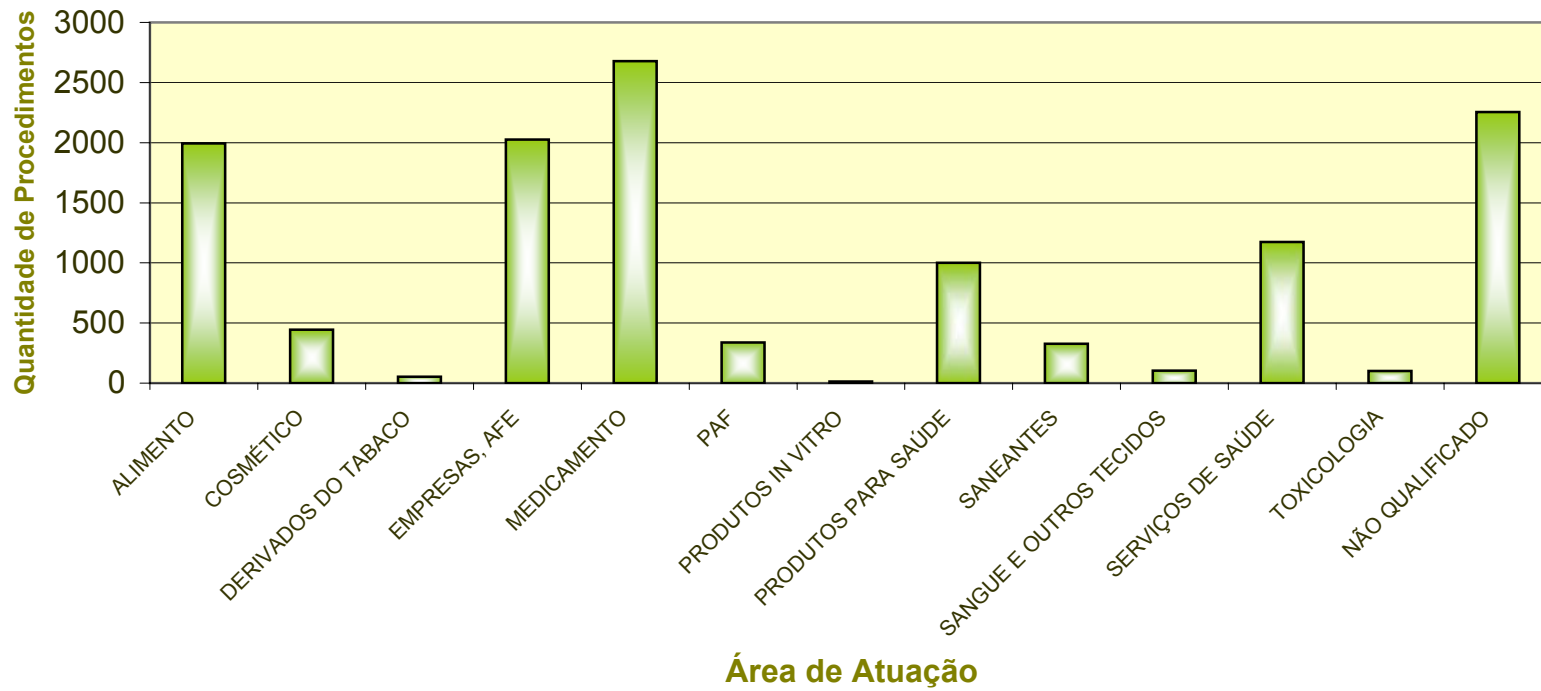


Procedimentos Classificados por Problema 2006

Quantidade de Procedimentos

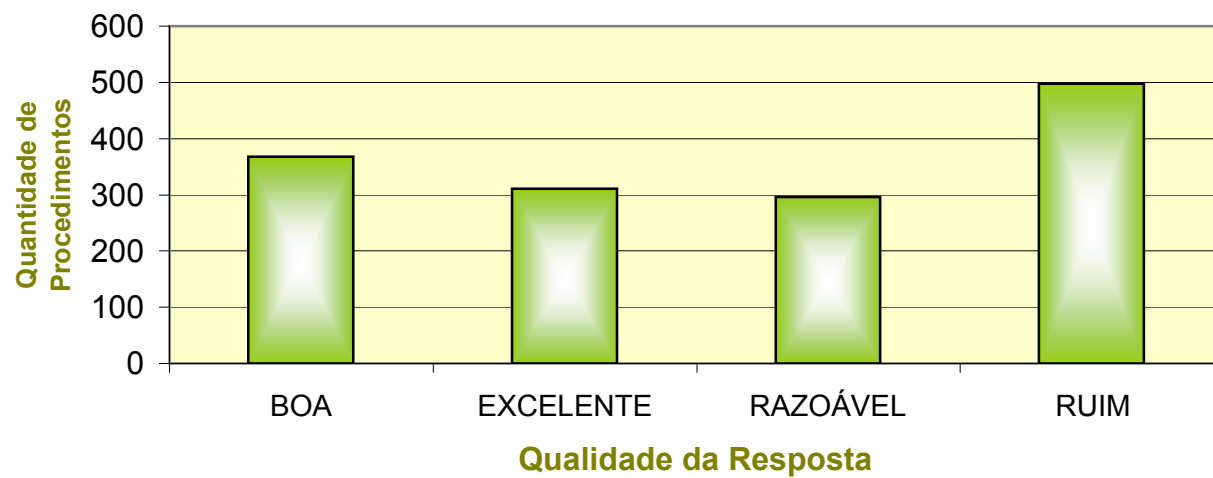


Procedimentos Classificados por Área de Atuação 2006



Avaliação das Respostas pelo Usuário (11,77%)

2006



ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

Registro: Natureza

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	2696	21.56 %
ELOGIO/AGRADECIMENTO	35	0.28 %
OUTROS - INDEFINIDO	62	0.50 %
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	5388	43.09 %
RECLAMAÇÃO	2241	17.92 %
SOLICITAÇÃO	1279	10.23 %
SUGESTÃO	159	1.27 %
NÃO QUALIFICADO	644	5.15 %
Natureza		Total por Registro: 12504 % por Registro: 100.00

Registro: Situação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ATRASSO	694	5.55 %
ENCAMINHADA	21	0.17 %
FINAL. DESDOBRAMENTO	20	0.16 %
FINALIZADA	11769	94.12 %
RESPONDIDA	0	0.00 %
Situação		Total por Registro: 12504 % por Registro: 100.00

Registro: Assunto

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANDAMENTO DE PROCESSOS	1046	8.37 %
ARRECADAÇÃO/TAXAS	642	5.13 %
ASSUNTOS TÉCNICOS	1720	13.76 %
ATENDIMENTO	216	1.73 %
AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS	1272	10.17 %
CADASTRO	80	0.64 %
COMUNICAÇÃO	193	1.54 %
ESTABELECIMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO	559	4.47 %
FISCALIZAÇÃO	1656	13.24 %
INSPEÇÃO	84	0.67 %
LEGISLAÇÃO	982	7.85 %
LICENÇA DE IMPORTAÇÃO	125	1.00 %
NÃO PERTINENTE À ANVISA	366	2.93 %
OUTROS/INDEFINIDOS	247	1.98 %
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	19	0.15 %
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	45	0.36 %
QUALIDADE DE PRODUTOS	861	6.89 %
QUALIDADE DE SERVIÇOS	370	2.96 %
RECURSOS HUMANOS	183	1.46 %
REGISTRO	820	6.56 %
SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA	260	2.08 %
SISTEMA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	78	0.62 %
VENDAS NA INTERNET	27	0.22 %
NÃO QUALIFICADO	653	5.22 %
Assunto		Total por Registro: 12504 % por Registro: 100.00

Registro: Prioridade

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALTO	2042	16.33 %
MÉDIO	3616	28.92 %
BAIXO	6202	49.60 %
NÃO QUALIFICADO	644	5.15 %
Prioridade		Total por Registro: 12504 % por Registro: 100.00

Registro: Problema (Apenas reclamação / denúncia)

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/01/2006	até	31/12/2006
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
ATRASO	512	10.37 %		
DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO	11	0.22 %		
ERRO DE CADASTRO	58	1.18 %		
EXIGÊNCIA INADEQUADA/DESCABIDA	27	0.55 %		
INDEFERIMENTO INADEQUADO	31	0.63 %		
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS	1700	34.44 %		
IRREGULARIDADES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	748	15.15 %		
MAU ATENDIMENTO	128	2.59 %		
NORMA QUESTIONÁVEL	93	1.88 %		
NÃO PERTINENTE À ANVISA	299	6.06 %		
PREÇO ABUSIVO	12	0.24 %		
PRODUTO INEFICAZ	16	0.32 %		
PUBLICAÇÃO INADEQUADA	44	0.89 %		
PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL	9	0.18 %		
QUALIDADE INSATISFATÓRIA	994	20.14 %		
REAÇÕES ADVERSAS	35	0.71 %		
SISTEMA INACESSÍVEL	107	2.17 %		
TAXA INADEQUADA	6	0.12 %		
ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL	106	2.15 %		
Problema (Apenas reclamação / denúncia)		Total por Registro:	4936	% por Registro: 39.48
Registro: Conseqüência				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
DANOS A SAÚDE	947	19.19 %		
DESABASTECIMENTO	27	0.55 %		
DESINFORMAÇÃO	187	3.79 %		
INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO	1813	36.73 %		
MORTALIDADE	31	0.63 %		
NÃO PERTINENTE À ANVISA	65	1.32 %		
PERDA DE MERCADO	49	0.99 %		
PERDA DE PRAZO	12	0.24 %		
PREJUÍZO FINANCEIRO	610	12.36 %		
PREJUÍZO AO MERCADO	67	1.36 %		
RISCO AO MEIO AMBIENTE	26	0.53 %		
RISCO SANITÁRIO COLETIVO	1066	21.60 %		
RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL	36	0.73 %		
Conseqüência		Total por Registro:	4936	% por Registro: 39.48
Registro: Resposta				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
DEFINITIVA	11210	79.40 %		
INSPEÇÃO	6	0.04 %		
INVESTIGAÇÃO	76	0.54 %		
MUDANÇA DE NORMAS	2	0.01 %		
NÃO	49	0.35 %		
VISA LOCAL	2053	14.54 %		
NÃO QUALIFICADO	723	5.12 %		
Resposta		Total por Registro:	14119	% por Registro: 112.92
Registro: Avaliação				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
BOA	368	2.94 %		
EXCELENTE	311	2.49 %		
RAZOÁVEL	296	2.37 %		
RUIM	497	3.97 %		
NÃO QUALIFICADO	11032	88.23 %		
Avaliação		Total por Registro:	12504	% por Registro: 100.00

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

Registro: Qualificação Problema

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

Registro: Acompanhamento

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANOTAÇÃO	164	1.29 %
EMAIL	72	0.57 %
PENDENCIAS	5	0.04 %
RESOLUÇÃO	7	0.06 %
RESPOSTA COMPLEMENTAR	49	0.39 %
TÉCNICOS CONTATADOS	6	0.05 %
NÃO QUALIFICADO	12392	97.61 %
Acompanhamento	Total por Registro: 12695	% por Registro: 101.53

Registro: Demandante

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ASSOCIACAO	84	0.67 %
EMPRESA	4021	32.16 %
ENTIDADE EMPRESARIAL	8	0.06 %
ESTADO	78	0.62 %
GOVERNO FEDERAL	19	0.15 %
MINISTERIO PUBLICO	2	0.02 %
MUNICIPIO	151	1.21 %
ONG	24	0.19 %
PESSOA FISICA	7452	59.60 %
NÃO QUALIFICADO	665	5.32 %
Demandante	Total por Registro: 12504	% por Registro: 100.00

Registro: Demandado

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ANVISA	7777	62.20 %
EMPRESA	3150	25.19 %
ENTIDADE EMPRESARIAL	11	0.09 %
ESTADO	185	1.48 %
GOVERNO FEDERAL	121	0.97 %
MUNICIPIO	379	3.03 %
ONG	4	0.03 %
PESSOA FISICA	212	1.70 %
NÃO QUALIFICADO	665	5.32 %
Demandado	Total por Registro: 12504	% por Registro: 100.00

Registro: Origem

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
INTERNET	10530	84.21 %
OUTROS	1	0.01 %
OUVIDORIA	1973	15.78 %
Origem	Total por Registro: 12504	% por Registro: 100.00

Registro: Área Atuação

Valores do Campo	Quantidade	Percentual
ALIMENTO	1993	15.94 %
COSMÉTICO	445	3.56 %
DERIVADOS DO TABACO	52	0.42 %
EMPRESAS	2025	16.19 %
MEDICAMENTO	2677	21.41 %
PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA	339	2.71 %

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal	Período:	01/01/2006	até	31/12/2006
PRODUTOS PARA DIAGNOSTICO IN VITRO		14		0.11 %
PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS)		1000		8.00 %
SANEANTES		327		2.62 %
SANGUE E OUTROS TECIDOS (GGSTO)		104		0.83 %
SERVIÇOS DE SAÚDE (GGTES)		1173		9.38 %
TOXICOLOGIA		101		0.81 %
NÃO QUALIFICADO		2254		18.03 %
Área Atuação	Total por Registro:	12504	% por Registro:	100.00

Registro:	Competência		
Valores do Campo		Quantidade	Percentual
ANVISA		9476	75.78 %
ESTADUAL		860	6.88 %
FEDERAL		201	1.61 %
MUNICIPAL		1302	10.41 %
NÃO QUALIFICADO		665	5.32 %
Competência	Total por Registro:	12504	% por Registro: 100.00

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

Gerência: ASSESSORIA TÉCNICA			
Situação	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	5	100.00 %	
ASSESSORIA TÉCNICA		Total por Gerência: 5	% por Gerencia: 0.04

Gerência: AUDITORIA			
Situação	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	5	100.00 %	
AUDITORIA		Total por Gerência: 5	% por Gerencia: 0.04

Gerência: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO			
Situação	Quantidade	Percentual	
DESDOBRAMENTO	1	4.76 %	
FINALIZADA	20	95.24 %	
CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO		Total por Gerência: 21	% por Gerencia: 0.17

Gerência: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			
Situação	Quantidade	Percentual	
EM ATRASO	1	0.54 %	
FINALIZADA	185	99.46 %	
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Total por Gerência: 186	% por Gerencia: 1.49

Gerência: CORREGEDORIA			
Situação	Quantidade	Percentual	
DESDOBRAMENTO	1	4.00 %	
EM ATRASO	3	12.00 %	
FINALIZADA	21	84.00 %	
CORREGEDORIA		Total por Gerência: 25	% por Gerencia: 0.20

Gerência: GABINETE DO DIRETOR-ADJUNTO - MEDICAMENTOS			
Situação	Quantidade	Percentual	
EM ATRASO	1	100.00 %	
GABINETE DO DIRETOR-ADJUNTO - MEDICAMENTOS		Total por Gerência: 1	% por Gerencia: 0.01

Gerência: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE			
Situação	Quantidade	Percentual	
EM ATRASO	17	85.00 %	
FINALIZADA	3	15.00 %	
GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE		Total por Gerência: 20	% por Gerencia: 0.16

Gerência: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS			
Situação	Quantidade	Percentual	
DESDOBRAMENTO	1	0.11 %	
EM ATRASO	64	6.78 %	
FINALIZADA	879	93.11 %	
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerência: 944	% por Gerencia: 7.55

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

Gerência: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS			
Situação	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	131	100.00 %	
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total por Gerência: 131	% por Gerencia: 1.05

Gerência: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM PAF E RECINTOS			
Situação	Quantidade	Percentual	
EM ATRASO	201	99.01 %	
FINALIZADA	2	0.99 %	
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM		Total por Gerência: 203	% por Gerencia: 1.62

Gerência: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS			
Situação	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	24	100.00 %	
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS		Total por Gerência: 24	% por Gerencia: 0.19

Gerência: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS			
Situação	Quantidade	Percentual	
EM ATRASO	2	1.75 %	
FINALIZADA	112	98.25 %	
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E		Total por Gerência: 114	% por Gerencia: 0.91

Gerência: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES			
Situação	Quantidade	Percentual	
FINALIZADA	30	100.00 %	
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES		Total por Gerência: 30	% por Gerencia: 0.24

Gerência: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS,			
Situação	Quantidade	Percentual	
DESDOBRAMENTO	3	0.46 %	
EM ATRASO	4	0.62 %	
FINALIZADA	641	98.77 %	
RESPONDIDA	1	0.15 %	
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO		Total por Gerência: 649	% por Gerencia: 5.19

Gerência: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE PUBLICIDADE, DE			
Situação	Quantidade	Percentual	
DESDOBRAMENTO	1	0.36 %	
EM ATRASO	2	0.71 %	
FINALIZADA	277	98.93 %	
GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE		Total por Gerência: 280	% por Gerencia: 2.24

Gerência: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS			
Situação	Quantidade	Percentual	
EM ATRASO	14	1.75 %	
FINALIZADA	787	98.25 %	

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS	Total por Gerência:	801	% por Gerencia:	6.41
----------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E NOVOS				
Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	6	15.00 %		
FINALIZADA	34	85.00 %		
GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E		Total por Gerência:	40	% por Gerencia: 0.32

Gerência: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO				
Situação	Quantidade	Percentual		
FINALIZADA	29	100.00 %		
GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO		Total por Gerência:	29	% por Gerencia: 0.23

Gerência: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO				
Situação	Quantidade	Percentual		
FINALIZADA	20	100.00 %		
GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO		Total por Gerência:	20	% por Gerencia: 0.16

Gerência: GERÊNCIA DE RECURSOS DE INFORMAÇÃO				
Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	1	100.00 %		
GERÊNCIA DE RECURSOS DE INFORMAÇÃO		Total por Gerência:	1	% por Gerencia: 0.01

Gerência: GERÊNCIA DE SISTEMAS				
Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	2	13.33 %		
FINALIZADA	13	86.67 %		
GERÊNCIA DE SISTEMAS		Total por Gerência:	15	% por Gerencia: 0.12

Gerência: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE				
Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	1	0.48 %		
FINALIZADA	208	99.05 %		
RESPONDIDA	1	0.48 %		
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total por Gerência:	210	% por Gerencia: 1.68

Gerência: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS				
Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	33	25.38 %		
FINALIZADA	97	74.62 %		
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		Total por Gerência:	130	% por Gerencia: 1.04

Gerência: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS				
Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	10	6.85 %		
FINALIZADA	136	93.15 %		

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	Total por Gerência:	146	% por Gerencia:	1.17
--	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS ALFANDEGADOS				
Situação		Quantidade		Percentual
EM ATRASO		131		49.62 %
FINALIZADA		133		50.38 %
GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS		Total por Gerência:	264	% por Gerencia: 2.11

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS				
Situação		Quantidade		Percentual
EM ATRASO		1		2.33 %
FINALIZADA		42		97.67 %
GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS		Total por Gerência:	43	% por Gerencia: 0.34

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS				
Situação		Quantidade		Percentual
EM ATRASO		1		0.52 %
FINALIZADA		191		99.48 %
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total por Gerência:	192	% por Gerencia: 1.54

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA				
Situação		Quantidade		Percentual
FINALIZADA		25		100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA		Total por Gerência:	25	% por Gerencia: 0.20

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO				
Situação		Quantidade		Percentual
FINALIZADA		104		100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO		Total por Gerência:	104	% por Gerencia: 0.83

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS				
Situação		Quantidade		Percentual
EM ATRASO		2		50.00 %
FINALIZADA		2		50.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E		Total por Gerência:	4	% por Gerencia: 0.03

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA				
Situação		Quantidade		Percentual
FINALIZADA		21		100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total por Gerência:	21	% por Gerencia: 0.17

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS				
Situação		Quantidade		Percentual
DESDOBRAMENTO		1		0.13 %
EM ATRASO		48		6.08 %
FINALIZADA		741		93.80 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	Total por Gerência:	790	% por Gerencia:	6.32
--------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	3	3.19 %
FINALIZADA	91	96.81 %

GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE	Total por Gerência:	94	% por Gerencia:	0.75
--	---------------------	----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	1	33.33 %
FINALIZADA	2	66.67 %

GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	Total por Gerência:	3	% por Gerencia:	0.02
---	---------------------	---	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	1	0.55 %
FINALIZADA	181	99.45 %

GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	Total por Gerência:	182	% por Gerencia:	1.46
-----------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

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

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	1	1.22 %
FINALIZADA	81	98.78 %

GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	Total por Gerência:	82	% por Gerencia:	0.66
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	3	100.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-	Total por Gerência:	3	% por Gerencia:	0.02
---	---------------------	---	-----------------	------

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

Situação	Quantidade	Percentual
FINALIZADA	31	100.00 %

GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	Total por Gerência:	31	% por Gerencia:	0.25
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE

Situação	Quantidade	Percentual
DESDOBRAMENTO	2	0.23 %
EM ATRASO	2	0.23 %
FINALIZADA	870	99.54 %

GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	Total por Gerência:	874	% por Gerencia:	6.99
---	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	3	4.84 %
FINALIZADA	59	95.16 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	Total por Gerência:	62	% por Gerencia:	0.50
-------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

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

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	26	50.98 %
FINALIZADA	25	49.02 %

NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE	Total por Gerência:	51	% por Gerencia:	0.41
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerência: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	3	100.00 %

NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	Total por Gerência:	3	% por Gerencia:	0.02
---	---------------------	---	-----------------	------

Gerência: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	1	0.66 %
FINALIZADA	151	99.34 %

NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS	Total por Gerência:	152	% por Gerencia:	1.22
----------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM MEDICAMENTOS

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	1	4.55 %
FINALIZADA	21	95.45 %

NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM MEDICAMENTOS	Total por Gerência:	22	% por Gerencia:	0.18
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerência: OUVIDORIA

Situação	Quantidade	Percentual
DESDOBRAMENTO	10	0.29 %
EM ATRASO	2	0.06 %
FINALIZADA	3482	99.66 %

OUVIDORIA	Total por Gerência:	3494	% por Gerencia:	27.94
-----------	---------------------	------	-----------------	-------

Gerência: PROCURADORIA

Situação	Quantidade	Percentual
FINALIZADA	2	100.00 %

PROCURADORIA	Total por Gerência:	2	% por Gerencia:	0.02
--------------	---------------------	---	-----------------	------

Gerência: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Situação	Quantidade	Percentual
FINALIZADA	267	100.00 %

UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Total por Gerência:	267	% por Gerencia:	2.14
-----------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA

Situação	Quantidade	Percentual
EM ATRASO	1	0.50 %
FINALIZADA	201	99.50 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Situação

Relatório Estatístico Geral - Status

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	Total por Gerência:	202	% por Gerencia:	1.62
------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerência: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE

Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	96	23.59 %		
FINALIZADA	311	76.41 %		
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE	Total por Gerência:	407	% por Gerencia:	3.25

Gerência: UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS

Situação	Quantidade	Percentual		
FINALIZADA	39	100.00 %		
UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	Total por Gerência:	39	% por Gerencia:	0.31

Gerência: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	1	0.74 %		
FINALIZADA	135	99.26 %		
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	Total por Gerência:	136	% por Gerencia:	1.09

Gerência: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	1	3.03 %		
FINALIZADA	32	96.97 %		
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	Total por Gerência:	33	% por Gerencia:	0.26

Gerência: NÃO QUALIFICADO

Situação	Quantidade	Percentual		
EM ATRASO	17	1.91 %		
FINALIZADA	870	97.53 %		
RESPONDIDA	5	0.56 %		
NÃO QUALIFICADO	Total por Gerência:	892	% por Gerencia:	7.13

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	100.00 %
Total por Gerencia:		5
		% por Gerência: 0.04

Gerencia: AUDITORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	5	100.00 %
Total por Gerencia:		5
		% por Gerência: 0.04

Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	21	100.00 %
Total por Gerencia:		21
		% por Gerência: 0.17

Gerencia: COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	2.15 %
EXCELENTE	4	2.15 %
NÃO AVALIADO	166	89.25 %
RAZOÁVEL	4	2.15 %
RUIM	8	4.30 %
Total por Gerencia:		186
		% por Gerência: 1.49

Gerencia: CORREGEDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.00 %
EXCELENTE	1	4.00 %
NÃO AVALIADO	21	84.00 %
RAZOÁVEL	2	8.00 %
Total por Gerencia:		25
		% por Gerência: 0.20

Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-ADJUNTO - MEDICAMENTOS

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

Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	19	95.00 %
RAZOÁVEL	1	5.00 %
Total por Gerencia:		20
		% por Gerência: 0.16

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	19	2.01 %
EXCELENTE	17	1.80 %
NÃO AVALIADO	858	90.89 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação	Período:	01/01/2006	até	31/12/2006
RAZOÁVEL		17		1.80 %
RUIM		33		3.50 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia:	944	% por Gerência: 7.55

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		2		1.53 %
EXCELENTE		2		1.53 %
NÃO AVALIADO		121		92.37 %
RAZOÁVEL		2		1.53 %
RUIM		4		3.05 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS		Total por Gerencia:	131	% por Gerência: 1.05

Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM PAF E RECINTOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		203		100.00 %
GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM		Total por Gerencia:	203	% por Gerência: 1.62

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
NÃO AVALIADO		20		83.33 %
RAZOÁVEL		1		4.17 %
RUIM		3		12.50 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS		Total por Gerencia:	24	% por Gerência: 0.19

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		7		6.14 %
EXCELENTE		5		4.39 %
NÃO AVALIADO		97		85.09 %
RAZOÁVEL		1		0.88 %
RUIM		4		3.51 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E		Total por Gerencia:	114	% por Gerência: 0.91

Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		1		3.33 %
EXCELENTE		1		3.33 %
NÃO AVALIADO		27		90.00 %
RAZOÁVEL		1		3.33 %
GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES		Total por Gerencia:	30	% por Gerência: 0.24

Gerencia: GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE INSUMOS,				
Satisfação		Quantidade		Percentual
BOA		15		2.31 %
EXCELENTE		11		1.69 %
NÃO AVALIADO		569		87.67 %
RAZOÁVEL		17		2.62 %
RUIM		37		5.70 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO Total por Gerencia: 649 % por Gerência: 5.19

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	10	3.57 %
EXCELENTE	9	3.21 %
NÃO AVALIADO	242	86.43 %
RAZOÁVEL	8	2.86 %
RUIM	11	3.93 %

GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE Total por Gerencia: 280 % por Gerência: 2.24

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	17	2.12 %
EXCELENTE	15	1.87 %
NÃO AVALIADO	738	92.13 %
RAZOÁVEL	15	1.87 %
RUIM	16	2.00 %

GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS Total por Gerencia: 801 % por Gerência: 6.41

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	37	92.50 %
RAZOÁVEL	2	5.00 %
RUIM	1	2.50 %

GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E Total por Gerencia: 40 % por Gerência: 0.32

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	3.45 %
NÃO AVALIADO	26	89.66 %
RAZOÁVEL	1	3.45 %
RUIM	1	3.45 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO Total por Gerencia: 29 % por Gerência: 0.23

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO

Satisfação	Quantidade	Percentual
EXCELENTE	1	5.00 %
NÃO AVALIADO	17	85.00 %
RAZOÁVEL	2	10.00 %

GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO Total por Gerencia: 20 % por Gerência: 0.16

Gerencia: GERÊNCIA DE RECURSOS DE INFORMAÇÃO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	1	100.00 %

GERÊNCIA DE RECURSOS DE INFORMAÇÃO Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.01

Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS

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

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

NÃO AVALIADO	14	93.33 %
RUIM	1	6.67 %
GERÊNCIA DE SISTEMAS		Total por Gerencia: 15 % por Gerência: 0.12

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	2.38 %
EXCELENTE	6	2.86 %
NÃO AVALIADO	185	88.10 %
RAZOÁVEL	7	3.33 %
RUIM	7	3.33 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE		Total por Gerencia: 210 % por Gerência: 1.68

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	3.85 %
EXCELENTE	6	4.62 %
NÃO AVALIADO	114	87.69 %
RAZOÁVEL	2	1.54 %
RUIM	3	2.31 %
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS		Total por Gerencia: 130 % por Gerência: 1.04

Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	3.42 %
EXCELENTE	3	2.05 %
NÃO AVALIADO	135	92.47 %
RAZOÁVEL	1	0.68 %
RUIM	2	1.37 %
GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS		Total por Gerencia: 146 % por Gerência: 1.17

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	0.38 %
EXCELENTE	2	0.76 %
NÃO AVALIADO	258	97.73 %
RAZOÁVEL	1	0.38 %
RUIM	2	0.76 %
GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS		Total por Gerencia: 264 % por Gerência: 2.11

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	39	90.70 %
RAZOÁVEL	1	2.33 %
RUIM	3	6.98 %
GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS		Total por Gerencia: 43 % por Gerência: 0.34

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	2	1.04 %
EXCELENTE	2	1.04 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação		Período:	01/01/2006	até	31/12/2006
NÃO AVALIADO			178		92.71 %
RAZOÁVEL			5		2.60 %
RUIM			5		2.60 %
GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS		Total por Gerencia:	192	% por Gerência:	1.54

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.00 %
NÃO AVALIADO	22	88.00 %
RUIM	2	8.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA		Total por Gerencia: 25 % por Gerência: 0.20

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	0.96 %
NÃO AVALIADO	100	96.15 %
RAZOÁVEL	1	0.96 %
RUIM	2	1.92 %
GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO		Total por Gerencia: 104 % por Gerência: 0.83

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E PRODUTOS		
Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	4	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E		Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.03

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		
Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	21	100.00 %
GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA		Total por Gerencia: 21 % por Gerência: 0.17

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	15	1.90 %
EXCELENTE	33	4.18 %
NÃO AVALIADO	670	84.81 %
RAZOÁVEL	23	2.91 %
RUIM	49	6.20 %
GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS		Total por Gerencia: 790 % por Gerência: 6.32

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO		
Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	3.19 %
EXCELENTE	1	1.06 %
NÃO AVALIADO	86	91.49 %
RAZOÁVEL	1	1.06 %
RUIM	3	3.19 %
GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE		Total por Gerencia: 94 % por Gerência: 0.75

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %
Total por Gerencia: 3		% por Gerência: 0.02

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	2.75 %
EXCELENTE	4	2.20 %
NÃO AVALIADO	161	88.46 %
RAZOÁVEL	5	2.75 %
RUIM	7	3.85 %
Total por Gerencia: 182		% por Gerência: 1.46

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	1.22 %
EXCELENTE	3	3.66 %
NÃO AVALIADO	74	90.24 %
RAZOÁVEL	3	3.66 %
RUIM	1	1.22 %
Total por Gerencia: 82		% por Gerência: 0.66

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %
Total por Gerencia: 3		% por Gerência: 0.02

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	3.23 %
NÃO AVALIADO	27	87.10 %
RUIM	3	9.68 %
Total por Gerencia: 31		% por Gerência: 0.25

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	28	3.20 %
EXCELENTE	30	3.43 %
NÃO AVALIADO	740	84.67 %
RAZOÁVEL	34	3.89 %
RUIM	42	4.81 %
Total por Gerencia: 874		% por Gerência: 6.99

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	6.45 %
EXCELENTE	2	3.23 %
NÃO AVALIADO	55	88.71 %
RUIM	1	1.61 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	Total por Gerencia:	62	% por Gerência:	0.50
-------------------------------	---------------------	----	-----------------	------

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

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	49	96.08 %
RAZOÁVEL	1	1.96 %
RUIM	1	1.96 %

NÚCLEO DE ACESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE	Total por Gerencia:	51	% por Gerência:	0.41
--	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: NÚCLEO DE ACESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	3	100.00 %

NÚCLEO DE ACESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	Total por Gerencia:	3	% por Gerência:	0.02
--	---------------------	---	-----------------	------

Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	5	3.29 %
EXCELENTE	3	1.97 %
NÃO AVALIADO	138	90.79 %
RAZOÁVEL	2	1.32 %
RUIM	4	2.63 %

NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS	Total por Gerencia:	152	% por Gerência:	1.22
----------------------------------	---------------------	-----	-----------------	------

Gerencia: NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM MEDICAMENTOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	1	4.55 %
NÃO AVALIADO	20	90.91 %
RUIM	1	4.55 %

NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM MEDICAMENTOS	Total por Gerencia:	22	% por Gerência:	0.18
---	---------------------	----	-----------------	------

Gerencia: OUVIDORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	137	3.92 %
EXCELENTE	109	3.12 %
NÃO AVALIADO	3000	85.86 %
RAZOÁVEL	90	2.58 %
RUIM	158	4.52 %

OUVIDORIA	Total por Gerencia:	3494	% por Gerência:	27.94
-----------	---------------------	------	-----------------	-------

Gerencia: PROCURADORIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
NÃO AVALIADO	2	100.00 %

PROCURADORIA	Total por Gerencia:	2	% por Gerência:	0.02
--------------	---------------------	---	-----------------	------

Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	11	4.12 %
NÃO AVALIADO	236	88.39 %
RAZOÁVEL	6	2.25 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/01/2006

até

31/12/2006

RUIM	14	5.24 %
UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Total por Gerencia: 267	% por Gerência: 2.14

Gerencia: UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	9	4.46 %
EXECELENTE	1	0.50 %
NÃO AVALIADO	188	93.07 %
RAZOÁVEL	1	0.50 %
RUIM	3	1.49 %
UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia: 202	% por Gerência: 1.62

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	7	1.72 %
EXECELENTE	4	0.98 %
NÃO AVALIADO	381	93.61 %
RAZOÁVEL	5	1.23 %
RUIM	10	2.46 %
UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE	Total por Gerencia: 407	% por Gerência: 3.25

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	10.26 %
EXECELENTE	1	2.56 %
NÃO AVALIADO	32	82.05 %
RAZOÁVEL	1	2.56 %
RUIM	1	2.56 %
UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	Total por Gerencia: 39	% por Gerência: 0.31

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	4	2.94 %
EXECELENTE	10	7.35 %
NÃO AVALIADO	112	82.35 %
RAZOÁVEL	5	3.68 %
RUIM	5	3.68 %
UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	Total por Gerencia: 136	% por Gerência: 1.09

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	3	9.09 %
NÃO AVALIADO	26	78.79 %
RAZOÁVEL	2	6.06 %
RUIM	2	6.06 %
UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	Total por Gerencia: 33	% por Gerência: 0.26

Gerencia: NÃO QUALIFICADO

Satisfação	Quantidade	Percentual
BOA	34	100.00 %
EXECELENTE	24	41.38 %

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação	Período:	01/01/2006	até	31/12/2006
NÃO AVALIADO		762		92.93 %
RAZOÁVEL		25		2.96 %
RUIM		47		5.27 %
NÃO QUALIFICADO	Total por Gerencia:	892	% por Gerência:	7.13