

OUVIDORIA

65º Relatório Mensal Setembro de 2007

*“Nós não vemos as coisas como elas são,
nós vemos como nós somos”*

Anais Nin



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

Aparecida de Fátima Furlanes Veludo

Bento Aureliano Lacerda Correa

Bianca Barboza Nogueira

Fernanda Santos Bastos

Francisco Eugênio Cunha Silva

Keyty Costa Cordeiro

Luiz Augusto da Cruz

Maria Alice Dias Leão

Mariana Feltrini Turibio

Patrícia Batista de Freitas

Vanderléa Aparecida Braga

SIGLÁRIO

| | |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AE | Autorização de Funcionamento Especial |
| AFE | Autorização de Funcionamento de Empresas |
| ASCOM | Assessoria de Divulgação e Comunicação Institucional |
| ASEGI | Assessoria de Segurança Institucional |
| ASTECC | Assessoria Técnica |
| CGTEC | Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico |
| COPESSQ | Comissão de Pesquisas em Vigilância Sanitária da Anvisa |
| GADIP | Gabinete do Diretor-Presidente |
| GEGAR | Gerência de Gestão da Arrecadação |
| GELOG | Gerência de Logística |
| GEMAT | Gerência de Tecnologia de Materiais de Uso em Saúde |
| GEMEG | Gerência de Medicamentos Genéricos |
| GEMES | Gerência de Medicamentos Similares |
| GESIS | Gerência de Desenvolvimento de Sistemas |
| GEVIT | Gerência de Produtos Diagnósticos de Uso In Vitro |
| GFARM | Gerência de Farmacovigilância |
| GFIMP | Gerência de Monitoramento de Qualidade, Controle e Fiscalização de Insumos, Medicamentos e Produtos |
| GGALI | Gerência-Geral de Alimentos |
| GGCOS | Gerência-Geral de Cosméticos |
| GGGAF | Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira |
| GGIMP | Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos |
| GGLAS | Gerência-Geral de Laboratórios de Saúde Pública |
| GGMED | Gerência-Geral de Medicamentos |
| GGPAF | Gerência-Geral de Portos, Aeroportos, Fronteiras e Recintos Alfandegados |
| GGRHU | Gerência-Geral de Gestão de Recursos Humanos |
| GGSAN | Gerência-Geral de Saneantes |
| GGSTO | Gerência-Geral de Sangue, Outros Tecidos, Células e Órgãos |
| GGTES | Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde |
| GGTIN | Gerência-Geral de Gestão de Tecnologia da Informação |
| GGTOX | Gerência-Geral de Toxicologia |
| GGTPS | Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para a Saúde |
| GIMEP | Gerência de Inspeção Certificação de Medicamentos e Produtos |
| GMEFH | Gerência de Medicamentos Isentos, Específicos, Fitoterápicos e Homeopáticos |
| GPBEN | Gerência de Pesquisas, Ensaios Clínicos, Medicamentos Biológicos e Novos |
| GPDTA | Gerência de Produtos Derivados do Tabaco |
| GPROP | Gerência de Monitoramento e Fiscalização de Propaganda, de Publicidade, de Promoção e de Informação de Produtos Sujeitos à Vigilância Sanitária |
| GQUIP | Gerência de Tecnologia em Equipamentos |
| NADAV | Núcleo de Assessoramento em Descentralização das Ações de Vigilância Sanitária |
| NCI | Núcleo de Controle de Insumos |

| | |
|------------|--------------------------------------------------------------|
| NUREM | Núcleo de Assessoramento Econômico em Regulação |
| OuvidorSus | Sistema Informatizado da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde |
| PDVISA | Plano Diretor de Vigilância Sanitária |
| PROCR | Procuradoria |
| RDC | Resolução da Diretoria Colegiada |
| UINSC | Unidade de Inspeção e Certificação de Saneantes e Cosméticos |
| UINSP | Unidade de Inspeção e Certificação de Produtos para a Saúde |
| UNIAP | Unidade de Atendimento ao Público |
| UPROC | Unidade de Produtos Controlados |
| UTVIG | Unidade de Tecnovigilância |
| VISA | Vigilância Sanitária Municipal ou Estadual |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|------------|--------------------------------------------------------|
| GRÁFICO 1: | Total de Procedimentos por Natureza |
| GRÁFICO 2: | Total de Procedimentos por Destino |
| GRÁFICO 3: | Total de Procedimentos por Gerência |
| GRÁFICO 4: | Procedimentos Classificados por Assunto |
| GRÁFICO 5: | Procedimentos Classificados por Problema |
| GRÁFICO 6: | Procedimentos por Prioridade |
| GRÁFICO 7: | Situação dos Procedimentos |
| GRÁFICO 8: | Situação dos Procedimentos por Resposta em Tempo Hábil |
| GRÁFICO 9: | Avaliação das Respostas pelo Usuário |

SUMÁRIO

| | |
|----------------------------------------|----|
| MENSAGEM DA OUVIDORA | 6 |
| INTRODUÇÃO | 8 |
| CAPÍTULO 1 – OUVIDORIA EM AÇÃO | 9 |
| OUVIDORIA ITINERANTE | 10 |
| CAPÍTULO 2 – TEMAS DE DESTAQUE | 11 |
| CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS | 14 |
| 3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS | 14 |
| 3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS | 16 |
| 3.3 ASSUNTO DOS PROCEDIMENTOS | 18 |
| 3.4 OS PROBLEMAS | 21 |
| 3.5 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADE | 22 |
| 3.6 A SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS | 22 |
| 3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS | 23 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 25 |
| REFERÊNCIAS | 26 |
| ANEXOS | |

MENSAGEM DA OUVIDORA

A Política de Atendimento da Anvisa

“A ANVISA esta com um problema muito sério no site. Vocês poderiam, por favor, explicar o que esta havendo com manutenção e as atualizações de informações de vocês, pois as taxas que vocês cobram são bem altas para tanta demora e tanta falta de informação.”

“Péssimo atendimento ao cliente. Há dois meses atrás tive que fazer uma consulta, afim de tirar dúvidas para um processo de licitação. Minha surpresa foi que me transferiram para 30 telefones e, por fim, acabei enviando minha dúvida por e-mail, onde só me responderam dois meses depois.”

Depoimentos semelhantes têm chegado à Ouvidoria com muita frequência este ano. Constatamos que o atendimento prestado pela Anvisa, em todas as suas formas, seja telefônico ou eletrônico, não está alcançando plenamente seus objetivos.

No mês de setembro, foi publicada a Portaria que institui a Política de Atendimento ao Público da Anvisa. Mas o que isso significa? Significa o comprometimento da Agência na busca para melhorar o atendimento prestado, tendo em vista as inúmeras reclamações recebidas pela ouvidoria cotidianamente. É muito mais do que apenas cumprir o Decreto Presidencial nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que estabelece os padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos públicos. Trata-se, pois do ajuste indispensável entre a norma e o exercício da cidadania.

Partindo de um diagnóstico, no qual apontou as principais dificuldades da Agência para prestar um bom atendimento, a política define princípios, diretrizes e procedimentos gerais que devem ser seguidos pela instituição. Transparência, impessoalidade, agilidade, qualidade das respostas, integração, respeito às solicitações, responsabilização e integridade da informação prestada foram definidos como valores norteadores dos atendimentos.

Sensíveis aos direitos do cidadão, o serviço de atendimento que será estruturado, servirá não só para buscar agilidade e presteza nas informações, mas também desburocratizar alguns procedimentos e processos de trabalho, de modo que as solicitações sejam atendidas em tempo e com efetiva resposta às necessidades do solicitante. Entre outros resultados, espera-se maior eficácia e eficiência dos atendimentos e troca de informações, melhorar a credibilidade da Agência, fortalecimento da imagem institucional, acesso à informação e aos

serviços da Anvisa e, principalmente, ajudando e auxiliando na concretização da missão institucional.

Este é o momento apropriado, tendo em vista a mudança de sede e a entrada de novos funcionários na Agência, que traz a motivação necessária para execução da política. Para isso, é necessária a conscientização não só dos profissionais da ouvidoria, como canal de comunicação direta com o cidadão, como também de todas as gerências da ANVISA, que trabalham no desenvolvimento da informação técnica, da importância do trabalho integrado entre ambas, no sentido de prestar da melhor maneira possível um atendimento de qualidade e eficiência as demandas que chegam a esta Agência. Desta maneira, a ouvidoria espera a rápida implantação dos instrumentos de atendimentos previstos na portaria, de modo que depoimentos semelhantes ao do início deste texto não se repitam.

VERA MARIA BORRALHO BACELAR

Ouvidora da Anvisa

Setembro de 2007

INTRODUÇÃO

O 65º Relatório Mensal da Ouvidoria da Anvisa apresenta as principais atividades desenvolvidas no mês de setembro de 2007 e sistematiza alguns dados referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às gerências e unidades técnicas da Anvisa.

O quantitativo geral das demandas apresentou um aumento de 6,89 % em relação a agosto de 2007, passando de 1.610 para 1.721 procedimentos registrados. Entretanto, percebeu-se que em agosto, 26 demandas foram repetidas, enquanto que em setembro o número de repetições foi de 32 demandas. Do total de setembro, 1.645 foram analisadas, qualificadas e encaminhadas à área responsável. Dessas demandas, 1.270 (74%) foram respondidas pelas áreas técnicas da Anvisa, restando 451 (26%) pendentes de resposta ao usuário/cidadão. Desses procedimentos, 22 foram encaminhadas às áreas técnicas no início do mês de outubro.

Os pedidos de informação ainda representaram as manifestações mais frequentes e corresponderam a 53,63% das mensagens recebidas pela Ouvidoria. A principal origem das demandas se deu via formulário eletrônico do sítio da Anvisa, representando 58,80% do total. É interessante observar que 65,60% dos procedimentos foram demandados por pessoa física, o que caracteriza a presença do cidadão na busca de seus direitos, contra 29,05% de demandas de empresas.

Por fim, neste período, percebeu-se uma redução das respostas avaliadas pelos usuários, passando de 26,9% no mês de agosto para 23,9% no mês de setembro. A maioria foi classificada como “boa”, correspondendo a 28% das avaliações (ressalta-se que esta avaliação é uma ação voluntária).

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

Capítulo 1

OUVIDORIA EM AÇÃO

Neste tópico, são apresentadas algumas ações desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de setembro de 2007. Essas atividades 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) Participação na reunião da Câmara Setorial de Alimentos e na Câmara Setorial de Portos Aeroportos e Fronteiras.
- 2) Reuniões no Parlatório com o intuito de assumir um papel de mediador entre as áreas técnicas e o agente regulado. Foram quatro reuniões este mês, nas quais as reclamações das empresas foram registradas e respondidas pelas áreas.
- 3) A Ouvidoria Itinerante foi até o 5º Congresso Riopharma de Ciências Farmacêuticas, no Rio de Janeiro - RJ, no período de 19 a 22 de setembro de 2007.
- 4) Participação no 3º Encontro Regional de Ouvidoria Públicas “A Construção da Ouvidoria Pública no Brasil” realizado pela Ouvidoria Geral da União, no período de 27 a 28 de setembro de 2007 em Vitória - ES.
- 5) Elaborado e divulgado o boletim eletrônico da Ouvidoria (Edição nº 19, de 24 de setembro de 2007 - Ano 1).
- 6) Publicação da Política de Atendimento ao Público e implantação do novo Grupo de Trabalho para elaboração da proposta de execução da Política de Atendimento ao Público da Anvisa. Este Grupo é coordenado pela Ouvidoria e irá traçar estratégias de melhoria do atendimento que será levada para apreciação junto à Diretoria Colegiada.
- 7) Participação no Grupo de Trabalho que está discutindo um fluxo adequado para solicitação de cópias e vistas de documentos, de modo a contribuir para organização do atendimento a estas demandas.
- 8) Recepção de 04 novos servidores que se integraram a equipe da Ouvidoria, trazendo novas energias e competências ao trabalho que está sendo desenvolvido.
- 9) Participação dos profissionais da Ouvidoria nas conferências estaduais.

OUVIDORIA ITINERANTE

No ano de 2006, a Ouvidoria da Anvisa, baseada na ampliação de sua preocupação institucional e na vontade de instaurar novos mecanismos interativos com a sociedade brasileira, lançou o “Programa Ouvidoria Itinerante”. Foi durante o III Simpósio Brasileiro de Vigilância Sanitária - Simbravisa, realizado no mês de novembro, em Florianópolis, SC. Na oportunidade, a Ouvidoria Itinerante da Anvisa realizou um levantamento, entre os participantes, sobre os canais de interação com o público, nos diversos estados e alguns municípios da Federação.

O objetivo da Ouvidoria Itinerante é ofertar um amplo acesso da população à Ouvidoria da Anvisa e desenvolver ações de promoção da cidadania como estratégia de mobilização e controle social, articulando parcerias intersetoriais e intrasetoriais, de modo a fortalecer a questão da saúde como um direito de todos.

Se, em parte, a Anvisa e sua Ouvidoria tentam aumentar a visibilidade e o conhecimento de seus papéis, é também verdade que há um longo caminho a ser percorrido. Não se pode esperar que a população, os organismos de defesa do consumidor, e o setor regulado procurem mais e mais a Ouvidoria. É fundamental estar presente em espaços estratégicos, de modo buscar sempre a missão da ouvidoria que é garantir um canal de comunicação, no intuito de informar o cidadão, aperfeiçoar o processo de trabalho da Anvisa, acompanhar e monitorar as demandas, além de mediar conflitos, de modo a contribuir para o pleno exercício da cidadania e o fortalecimento do SUS.

A iniciativa de ouvir e de prestar contas à sociedade, onde ela estiver, confere o caráter nacional da vigilância sanitária e sua Agência. A Ouvidoria Itinerante está presente nos encontros científicos e tecnológicos na área da saúde, nas reuniões da regulação nacional, nos momentos festivos, em feiras e estandes, entre outros. A Ouvidoria deve estar acessível ao cidadão para que ele participe diretamente no controle do risco à sua saúde e a da comunidade.

A Ouvidoria Itinerante teve seu “Projeto Piloto” instalado no Porto de Santos no Estado de São Paulo – SP no mês de agosto de 2007. O Porto de Santos foi considerado estratégico, pois há um grande fluxo de produtos e pessoas que necessitam dos serviços prestados pela Anvisa, tornando-se uma oportunidade de se tomar consciência dos problemas sanitários, das preocupações da população, dos conflitos entre empresas, além de se conhecer melhor o trabalho desempenhado pela Agência.

Capítulo 2

TEMAS DE DESTAQUE

Dentre as suspensões e interdições da Anvisa e/ou as demandas recebidas pela Ouvidoria em setembro, alguns temas se destacaram pela recorrência ou por serem inusitados. Os temas citados abaixo foram retirados do boletim publicado no dia 24 de setembro de 2007.

1. Alertas e Informes técnicos da Farmacovigilância

- **Novas informações de segurança sobre o medicamento Lumiracoxibe (Prexige) ¹**

O Lumiracoxibe é um antiinflamatório não esteroidal, inibidor seletivo da enzima COX-2, e tem as seguintes indicações aprovadas no Brasil: tratamento da osteoartrite e artrite reumatóide, tratamento da dor aguda e da dismenorréia primária.

Anvisa monitora os casos de reações adversas notificados espontaneamente e enviados pelo fabricante. Nos casos brasileiros de eventos adversos hepáticos graves, os pacientes evoluíram com melhora do quadro após a retirada do medicamento, e possuíam outros fatores que contribuíam para o agravamento do dano hepático, tais como, polimedicação e histórico de problemas hepáticos.

A Anvisa enfatiza a recomendação aos profissionais de saúde de se prescrever o medicamento na menor dose possível e pelo período de tempo mais curto, além de se monitorar a função hepática regularmente.

- **Comunicado sobre a revisão dos dados de segurança dos medicamentos omeprazol (Losec®) e esomeprazol (Nexium®) ²**

A Anvisa recebeu e está revisando novos dados de segurança sobre o Losec® (omeprazol) e o Nexium® (esomeprazol). Estes medicamentos agem reduzindo a quantidade de ácido produzida pelo estômago.

Em maio de 2007, a AstraZeneca, fabricante do Losec® (omeprazol) e do Nexium® (esomeprazol), enviou à Anvisa sua revisão preliminar sobre os novos dados de segurança de dois pequenos estudos clínicos de longa duração, em pacientes com DRGE grave. Os resultados do estudo com o Losec® e as análises de um estudo, ainda em andamento,

¹ http://www.anvisa.gov.br/farmacovigilancia/informes/2007/informe_8.htm

² http://www.anvisa.gov.br/farmacovigilancia/informes/2007/informe_7.htm

com o Nexium® levantaram a hipótese de que o tratamento por longa duração pode aumentar o risco de ataques cardíacos, insuficiência cardíaca e morte súbita relacionada com problemas cardíacos em pacientes que utilizaram um dos medicamentos, quando comparados àqueles que realizaram a cirurgia.

A Anvisa divulga este comunicado preliminar com o propósito de manter seu compromisso de informar a população sobre as revisões que estão em andamento acerca da segurança desses medicamentos. A partir da conclusão de suas análises, a Anvisa comunicará à população qualquer recomendação resultante.

2. Suspensões e Interdições

- **Cosméticos**

O lote L1560045/07 do Gel Fixador Brilho Molhado Vita Seiva (fixação forte 3) fabricado pela Biosolv Pharmaceutical Ltda. (RE 2629), de Lavras (MG) foi interditado. Segundo laudo da Fundação Ezequiel Dias (Funed), entre as irregularidades, foi detectado aumento no número de bactérias na amostra analisada (resultado insatisfatório no ensaio de Contagem Total de Mesófilos).

Da empresa SMS Indústria e Comércio Ltda., com sede em Uberaba (MG), foram interditados o lote 042274 do Shampoo Hidratante de Manteiga de Karité para Cabelos Ressecados e Sensibilizados (RE 2623) e o lote 042188 do condicionador Hidratante Kids Fruit para Cabelos Sensíveis e Delicados com Óleo de Algodão (RE 2628), ambos da marca Hidranat. De acordo com análises da Funed, a composição descrita no rótulo do shampoo diverge da composição informada à Anvisa. Além disso, o lote foi reprovado no ensaio de aspecto. Já no caso do condicionador, entre as irregularidades constatadas estão o uso da palavra “Kids” e a presença de figuras, que induzem o uso do produto em crianças, embora não tenha indicação de uso infantil. O produto também apresentou pH abaixo do valor de referência informado pelo fabricante.

Foi interditado (RE 2627) o lote 29A1 do protetor solar antienvelhecimento FPS 45 da marca Derm'Attive Solare 45, fabricado pela empresa Sidone Indústria e Comércio Ltda., de Uberlândia (MG). De acordo com laudo da Funed, o rótulo do protetor contém a frase “cl clinicamente testado”, que não consta no rótulo aprovado pela Anvisa. Outros desvios de qualidade do lote: o pH estava acima do valor de referência e foi verificada a ausência de dois princípios ativos (fatores de proteção),

o que faz com que o produto não garanta a proteção adequada durante a exposição ao sol.

- **Saneantes**

Como medida de interesse sanitário, a Anvisa determinou a suspensão da fabricação, distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, dos produtos, fabricados e comercializados pela empresa A. C. VIEIRA – ME. (RE 2394): - 3500 ASF super - detergente ácido para limpeza pesada e 5000 LC super desincrustante para limpeza pesada.

- **Medicamentos**

Foi suspensa pela Anvisa a distribuição, o comércio e o uso, em todo país, de dois lotes do medicamento Raniflex (Cloridrato de Ranitidina), produzido pela Royton Química Farmacêutica (RE 2640), de São Paulo (SP). Entre outras indicações terapêuticas, o medicamento é usado no tratamento de gastrite e esofagite. Os lotes 06070911 e 05090828 obtiveram resultados insatisfatórios nos ensaios de aspecto e rotulagem.

- **Outros casos irregulares**

Houve também a proibição dos insumos biológicos Estreptoquinase e Uroquinase, fabricados pela empresa BBB Biotech GMBH, (RE 2635) por não atender às exigências regulamentares da Agência.

Anvisa suspendeu quatro produtos fabricados por uma empresa não identificada e que eram vendidos pela internet, entre eles o medicamento injetável Lipostabil (fosfatidilcolina), usado ilegalmente em tratamentos estéticos. Os outros três produtos são: Winstrol (stanozolol), Nabolic Strong (stanozolol) e Deca Vet (princípio ativo desconhecido). Nenhum desses produtos tem registro na Anvisa (RE 2473).

Como medida de interesse sanitário, houve a suspensão da fabricação, distribuição, comércio e uso, em todo o território nacional, dos seguintes produtos: Estomalino (caixa contendo 60 cápsulas); Ginko Biloba (pote com 50 cápsulas); Pomada de Arnica (pote contendo 30 gramas); Folheto Informativo dos produtos da empresa; Produto Copo da Saúde; Produto "Hipertensivo" caixa contendo 60 cápsulas; Produto "Hemorroidino" - caixa contendo 60 cápsulas. Fabricados e comercializados pela empresa Floriam Laboratório Farmacêutico Ltda. (RE 2442).

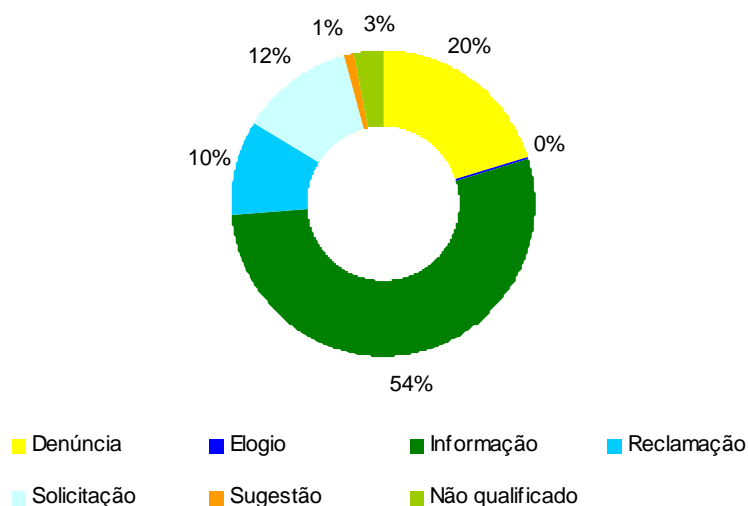
Capítulo 3

ANÁLISE DOS PROCEDIMENTOS

3.1 NATUREZA DOS PROCEDIMENTOS

Dos 1.721 procedimentos recebidos neste mês, 516 (30%) referiram-se a denúncias e reclamações, 923 (54%) foram pedidos de informação, e 228 (13%) referem-se a elogios, solicitações e sugestões conforme gráfico 1. A categoria “não qualificado”, que totalizou 54 demandas (3%), refere-se a procedimentos que ainda não foram classificados pelos técnicos ou são idênticos a outros já registrados no sistema.

Gráfico 1: Total de Procedimentos por Natureza



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

Destaca-se que a Ouvidoria tem procurado cumprir com sua atribuição regimental de promover todas as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias e, sendo o caso, tomar as providências para a correção das irregularidades e ilegalidades constatadas, tendo em vista a missão precípua da ANVISA. Para o alcance da sua credibilidade junto ao cidadão, é fundamental o

acompanhamento e monitoramento da atuação das áreas no que diz respeito a todas as demandas.

Os principais problemas que geram as denúncias estão relacionados às irregularidades na comercialização de produtos (30,55%), qualidade insatisfatória de produtos ou serviços (25,07%) e funcionamento irregular de empresas (15,27%). Observam-se abaixo alguns exemplos de denúncias envolvendo esses principais problemas:

a) Irregularidades na comercialização de produtos:

“Esta fabrica X não possui registro na anvisa, fabrica e distribui produtos correlatos para todo o Brasil, concorrendo de forma desleal com as demais fábricas registradas e disponibilizando produtos sem registros ao consumo brasileiro. Possuindo também um *show room* dentro do instituto Y, cito na cidade Z. Dispondo a venda de seus produtos, ex: Mesa para tratamento de RPG elétrica (produto com obrigatoriedade de registro), mesa de RPG mecânica (produto com obrigatoriedade de cadastro), seus acessórios, simetrógrafo, etc..., pela internet no endereço www.XXX.com.br, e venda por lete-vendas para todo território nacional pelo fone XXX. Seu ramo de atividade no cadastro de pessoa jurídica consta como: XX.XX-X-XX- fabricação de aparelho eletromédicos e eletroterapêuticos e equipamentos de irradiação e outros, conforme consulta no cadastro nacional de pessoa jurídica, datada de XX/XX/2007.”

b) Qualidade insatisfatória:

“Nesta semana duas crianças uma de 10 e outra de 7 anos, tomaram X de morango da marca Y, e deu intoxicação. O de 10 anos está (3 dias) com diarreia, dor de cabeça, febre, e vermelhidão por todo o corpo. - A de 7 anos ficou com dor de cabeça e vomitou. Gostaria de saber o que fazer neste caso para analisar o produto, pois outras crianças estão correndo o mesmo risco de intoxicação.”

“Potabilidade da Agua

Gostaria de denunciar a Prefeitura Municipal de X, sobre a falta de comprometimento que esta vem tendo em relação ao controle da potabilidade da água consumida pela população de X, primeiramente o município não possui pessoa qualificada para que tal controle seja realizado, as instalações dos produtos químicos são inadequadas, pondo em risco a vida de crianças que de alguma forma pode entrar em contato com os reagentes químicos utilizados na dosagem de cloro e flúor na água, os dados impressos há alguns meses nas contas de água são falsos, enganando desta forma o consumidor (População) que paga pelos serviços (Impostos) que não estão sendo executados, sem falar que nunca publicaram um relatório anual sobre a qualidade da água do município, eu como cidadão gostaria que alguma providência fosse tomada em relação a estas acusações, pois é a saúde de uma população inteira que esta em risco por falta do comprometimento da atual administração em relação a manutenção da qualidade da água consumida pela população, sem mais para o momento agradeço...”

c) Funcionamento irregular de empresa:

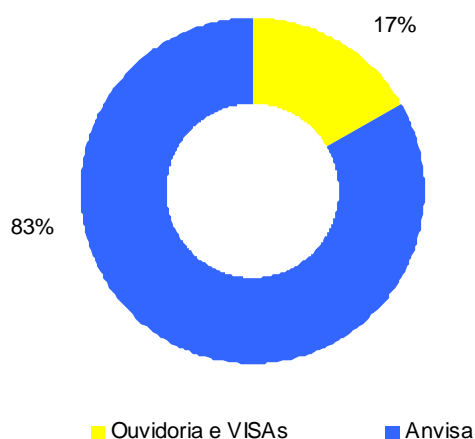
“Boa tarde

Venho através desta muito entristecida, solicitar a ATENÇÃO da anvisa. A empresa X fabricante de medicamento odontológico (...) tem se prestado a um papel lamentável... está fabricando o sugador de saliva Y em uma fabriqueta sem Autorização de funcionamento, sem nenhum critério usando matéria prima RECICLADA (sendo que o PVC é tóxico contém chumbo entre os materiais pesados) colocando em risco a vida de milhões de pessoas, a matéria prima (PVC) tem q ser ATÓXICO, pode solicitar o teste de toxidade que vcs comprovarão. E mais eles estão sonogando impostos... está fabriqueta que nem nome tem compra a matéria prima reciclada sem nota fiscal e repassa o produto finalizado p a X também sem nota fiscal. O que é isso, uma empresa desse porte está fazendo, crime em cima de crime, e além do mais colocando a saúde das pessoas em risco. Cadê a anvisa que não vê isso ... Eu sigo a RDC 59 lá pede nota fiscal com lote do fornecedor pede para eles notas fiscais de fornecedor de PVC atual... Queremos providencias...”

3.2 DESTINO DOS PROCEDIMENTOS

Uma parte significativa dos procedimentos recebidos pela Ouvidoria da Anvisa, 279 (17%), são de competência das vigilâncias sanitárias estaduais e municipais, vide gráfico 2. A Ouvidoria orienta o usuário a contatar a Vigilância Sanitária do seu estado ou encaminha esses procedimentos eletronicamente para as VISAs e algumas respondem, informando as providências adotadas, anexando laudos de infração ou solicitando, ainda, cooperação técnica para apuração efetiva da denúncia, dada sua complexidade.

GRÁFICO 2: Total de Procedimentos por Destino



Durante o mês de setembro, percebeu-se 27 demandas registradas na Ouvidoria de profissionais das Vigilâncias Sanitárias dos Estados e Municípios. A maioria trata-se de pedido de informação sobre como proceder em inspeções e fiscalizações ou são assuntos técnicos de vigilância sanitária. Este tipo de demanda demonstra que os colegas das VISAs têm encontrado na Ouvidoria, um canal eficiente de comunicação com as áreas técnicas do órgão Federal do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e ao mesmo tempo, demonstra que há dificuldade em contatar diretamente as áreas internas da Agência. A seguir, seguem exemplos:

“NECESSIDADE DE ALVARÁ SANITÁRIO

Boa tarde! A Vigilância Sanitária do estado X recebeu um processo de uma empresa cuja atividade é manutenção e reparação de aparelhos e utensílios de uso médico-hospitalar e odontológico.

A dúvida é: este SERVIÇO é passível de LICENCIAMENTO SANITÁRIO? Outro exemplo: para um laboratório de análises clínicas que precisa de um reparo/conserto em um equipamento, a empresa que fará o conserto precisa de ALVARÁ SANITÁRIO? Aguardo retorno.

Atenciosamente, Y”

“Boa tarde,

Estamos precisando de uma certidão expedida pela ANVISA, a fim de comprovar a exclusividade de um único fabricante produzir o medicamento X, ou seja, que não existe outro fabricante detentor de registro do comércio local deste medicamento. Para atendermos uma solicitação de mandado judicial urgente.

Atenciosamente, Y

Farmacêutica da Secretaria Estadual da Saúde do Z.”

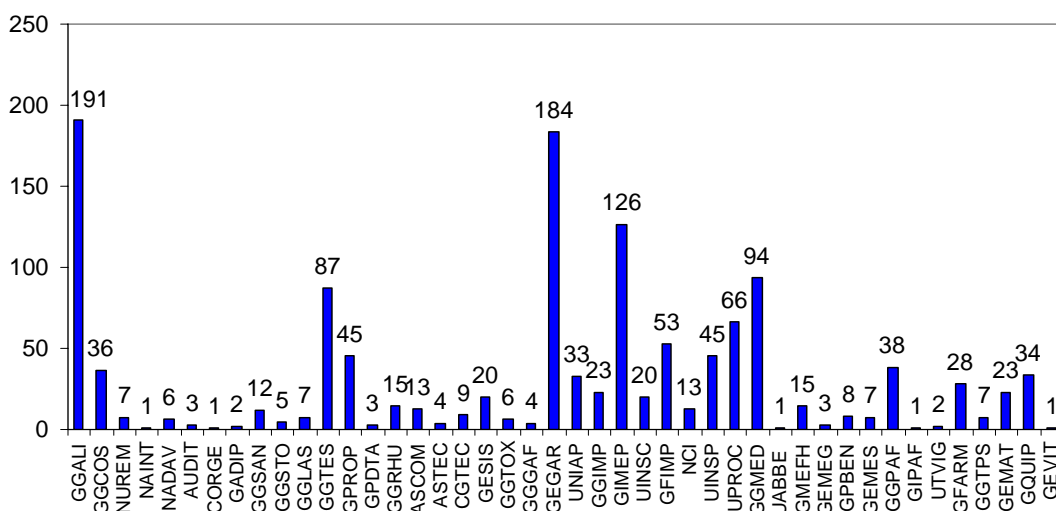
“Boa tarde,

A empresa X mencionada trabalha com o sistema de venda direta desde 02/07/07. Sei que a mais ou menos um mês foi feita uma inspeção e pedido um ajuste a eles (prazo de 30 dias). Procurando no site de vcs vi um indeferimento de um pedido desta empresa. Eles têm autorização da vigilância sanitária de Y, porém estão atuando na região Z desde a data informada. Gostaria de saber se esta prática é legal e senão que providências podem ser tomadas, visando a saúde das pessoas que utilizam os produtos, que até então não continham nem lacre nas embalagens. São produtos com conceito artesanal e feitos em uma fábrica pequena (...) Aguardo retorno”

Quanto ao destino dos procedimentos de competência da Anvisa, a maior demanda este mês foi para Gerência-Geral de Alimentos - GGALI, apresentando aumento significativo, de 96, em agosto, para 191 demandas. A área de Gestão de Arrecadação e Taxas - GEGAR também recebeu elevado número de procedimentos (184) e a área de Inspeção e Certificação de Medicamento e Produtos - GIMEP (126) e a Gerência-Geral Medicamentos - GG MED (94). A Ouvidoria finalizou diretamente 426 demandas orientando procurar a VISA local ou o órgão responsável para atendimento da demanda do usuário.

Os dados constam no gráfico 3. As áreas que não aparecem no gráfico são as que não receberam demandas neste mês.

GRÁFICO 3: Total de Procedimentos por Gerência

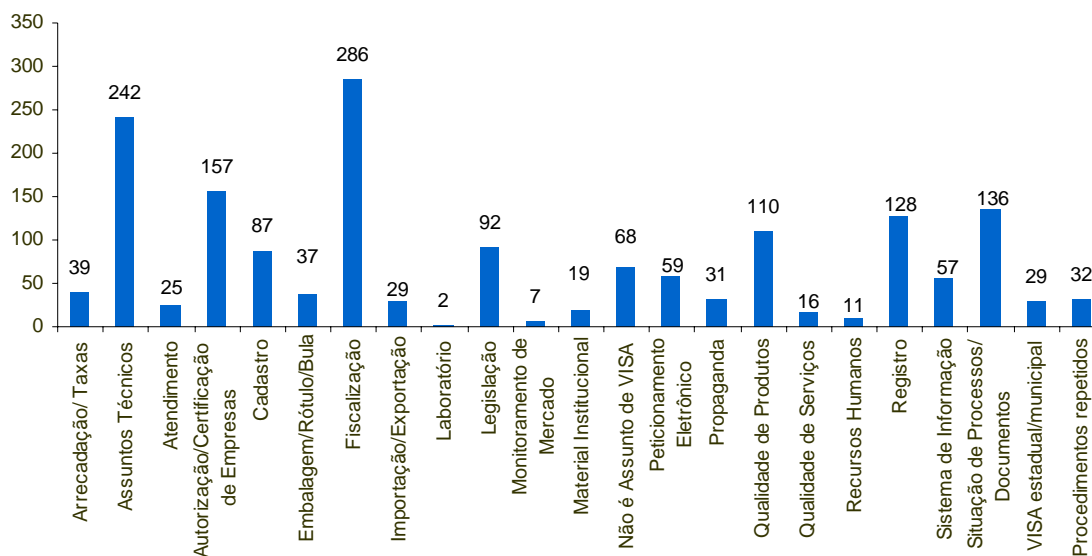


3.3 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS

Quanto aos assuntos dos procedimentos, percebeu-se que o de maior demanda no mês de setembro foi “Fiscalização” com 16,82%. Em seguida, vieram “Assuntos Técnicos” com 14,24% e “Autorização e Certificação de Empresas” com 9,24%, vide gráfico 4.

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

GRÁFICO 4: Procedimentos Classificados por Assunto



Enfatizamos novamente a importância de se considerar as demandas relativas às questões administrativas da Anvisa, como o atendimento telefônico e do site, além da situação dos processos/documentos e problemas nos sistemas informatizados. Há reclamações que evidenciam uma desarticulação entre as áreas técnicas e administrativas, além de dificuldades no sistema de peticionamento eletrônico. Neste mês, registramos 206 reclamações sobre os assuntos “peticionamento eletrônico”, “cadastro de empresas” e “sistema de informação da Anvisa”. No entanto, em muitas reclamações, verificamos que não são questões necessariamente relacionadas ao sistema, mas também quanto à gestão do conteúdo e capacidade do computador do usuário.

Seguem exemplos abaixo:

“Bom dia estou desde de ontem das 10 horas da manha tentando entrar no site para fazer o peticionamento e imprimir as guias e simplesmente não entra. Já liguei inúmeras vezes para os telefones Y e todas essas linhas ninguém atende. preciso de uma informação sobre o que fazer ou de que maneira proceder ... aguardo X.”

“não consigo concluir o processo de peticionamento eletrônico para renovação de minha licença, as vezes não consigo nem iniciar o preenchimento dos formulário e estou sendo prejudicada pois algumas empresas não querem fornecer matéria prima enquanto não solucionar o problema o que está acontecendo com o site da ANVISA ?”

“Acho o site da ANVISA, muito complicado, ou talvez técnico demais, agente demora muito para conseguir alguma coisa ou não consegue. Por exemplo, eu não sei aonde está a proposta técnica para agrupar em família os implantes ortopédicos. Porque vocês não fazem um site mais didático? Mais fácil para encontrar os assuntos. É a minha sugestão.”

“Gostaria de informações sobre a página da Anvisa. Esta semana não consegui acessar informações através do link SERVIÇOS. Não consigo acessar o banco de dados, não consigo acessar a lista de documentos de instrução para processos de AFE e AE. Seria possível informar o que está acontecendo? A página da Anvisa é de importância pelo acesso que temos no banco de dados sobre as empresas autorizadas e se não conseguirmos este acesso fica bastante difícil de conferir certas informações.
Aguardo informações. Obrigada”

“Sou o novo responsável técnico da drogaria de CNPJ X, preciso pagar as taxas anuais e não tenho acesso a tais pois não tenho a senha.”

“Cadastramento de empresa-SNGPC.
Não consigo incluir o novo gestor no item 7, aparece uma mensagem "sessão expirada" e sequer conseguimos voltar ao cadastro. o que devemos fazer?”

Estes são alguns exemplos das diversas reações não só por parte do agente regulado que necessita destes serviços, mas também por parte dos profissionais de vigilância sanitária de todo país que buscam informações sobre interdições e/ou suspensões de produtos para planejarem a ação fiscal no seu território. Destaca-se que não é responsabilidade apenas para a área de tecnologia da informação, mas para a instituição como um todo, que deve discutir um novo e eficaz modelo de gestão de tecnologia da informação.

Ressalta-se, também que há uma média de 4.500 petições por dia, representando quase 70 mil petições ao ano, o que pode ocasionar problemas de acessos simultâneos. Além disso, a área de tecnologia da informação esclarece que por motivos de segurança, o sistema de peticionamento “cai” após 15 minutos sem acesso e a senha é bloqueada caso a empresa fique mais de 30 dias sem peticionar. Algumas mudanças já estão sendo providenciadas como a aquisição de novos computadores para armazenar o enorme banco de dados deste sistema, além da transferência do sistema de peticionamento eletrônico para um único computador (servidor).

Destaca-se, ainda, que a Anvisa aprovou em 2007 um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), cujo principal objetivo é a definição de um marco estratégico para o desenvolvimento das ações de TI, no qual sejam indicadas as possíveis soluções para os problemas atuais que possam estar limitando o alcance dos objetivos e metas institucionais da ANVISA.

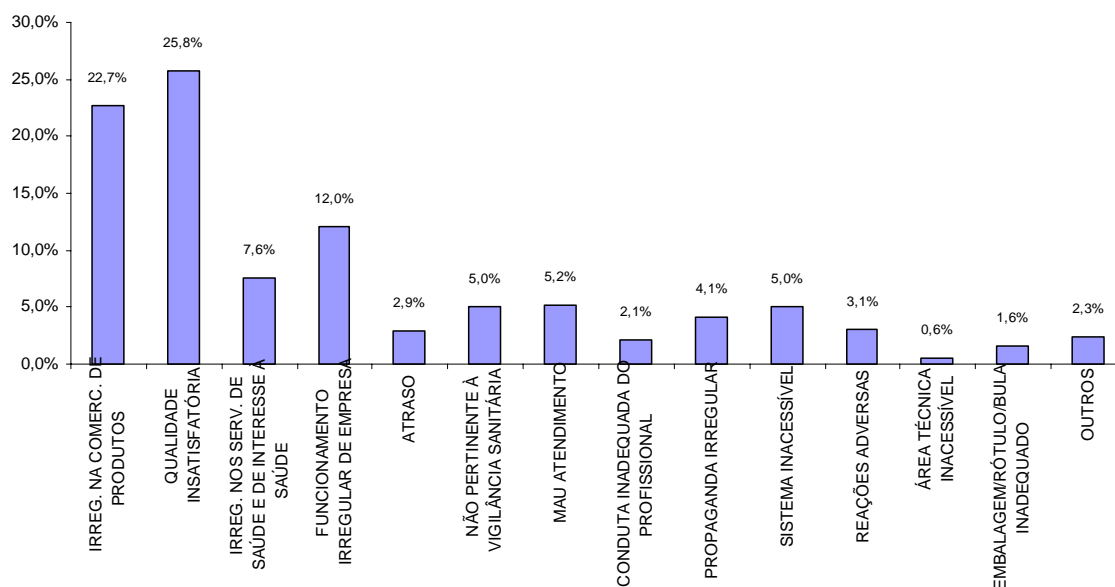
3.4 OS PROBLEMAS

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações (total de 516 procedimentos), pode-se levantar o indicador “problema”. Neste quesito, a maior demanda referiu-se à “qualidade insatisfatória”, com 25,8%. Em seguida ficou a “irregularidade na comercialização de produtos”, com 22,7% e “funcionamento irregular de empresa”, com 12% (dados presentes no gráfico 5).

Ressalta-se que dada a diversidade das manifestações, evidencia a importância da Ouvidoria enquanto mecanismo de participação social.

“se muito já evoluímos na melhoria da capacidade de gestão, ainda há um longo caminho para garantir eficiência, profissionalismo e, sobretudo, mecanismos democráticos de organização do trabalho. Não se trata de substituir as responsabilidades de decisão, mas de adotar formas que permitam a construção de coletivos e o crescimento das pessoas, na medida em que participem, questionem e discutam sem medo de represálias e constrangimentos. E que esse exercício sirva, de fato, para mudar os processos de trabalho, compreender e formular políticas.” (HENRIQUES, 2006)

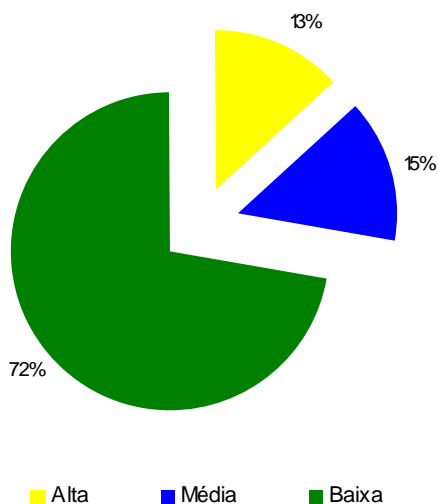
GRÁFICO 5: Procedimentos Classificados por Problema



3.5 PROCEDIMENTOS POR PRIORIDADE

A Classificação dos procedimentos por prioridade pode ser Alta, Média e Baixa. Na análise do gráfico 6, percebe-se que 72% dos procedimentos desse mês foram de baixa prioridade, em virtude do elevado número de pedidos de informação.

GRÁFICO 6: Procedimentos por prioridade

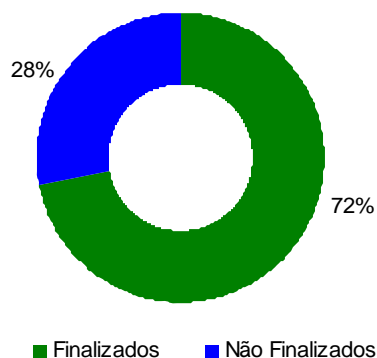


3.6 SITUAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

No mês de setembro, 72% das demandas foram finalizadas, quantidade menor do que a do mês de agosto (79%). Os 28% restantes correspondem aos procedimentos que foram encaminhados para as áreas, ou respondidas pelas mesmas, ou, ainda, estão em atraso, conforme mostra o gráfico 7.

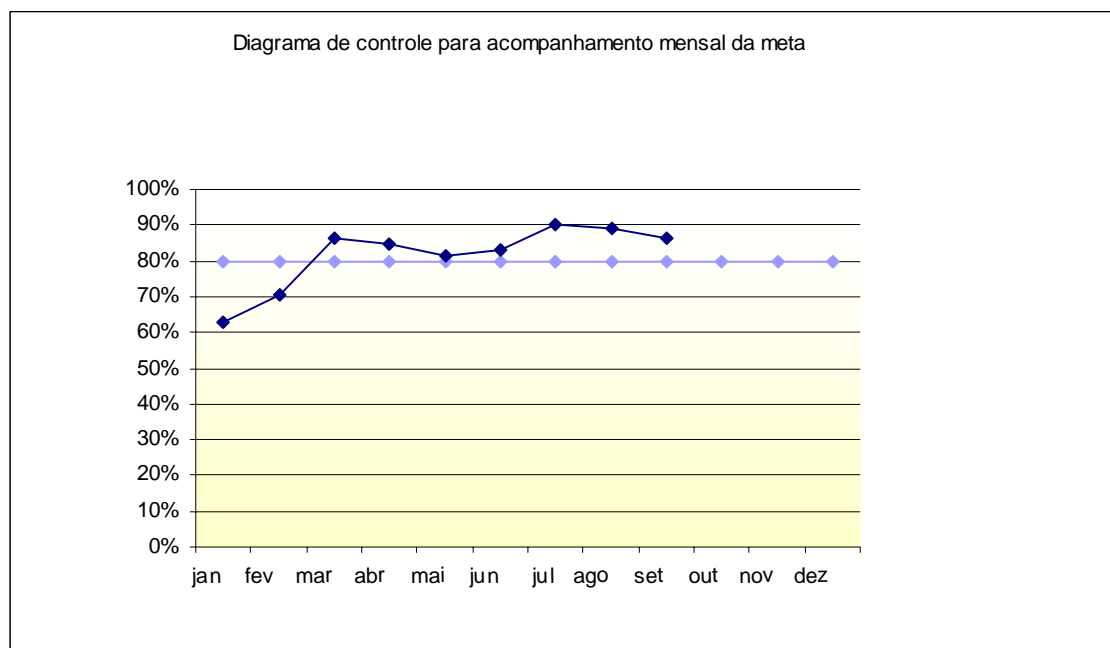
É fundamental a Ouvidoria continuar em constante processo de sensibilização junto às gerências da Anvisa, demonstrando a importância do bom atendimento prestado no serviço público e negociando prazos e fluxos das respostas.

GRÁFICO 7: Situação dos Procedimentos



Ao analisarmos o gráfico 8, verifica-se que a situação dos procedimentos respondidos em tempo hábil, não hábil e não respondidos. Algumas áreas técnicas estão com procedimentos em atraso, por isso, a meta do indicador do contrato de gestão firmado entre a Anvisa e o Ministério da Saúde, que é responder mais de 80% de procedimentos em tempo hábil (o prazo é de 15 dias úteis), não foi cumprida neste mês.

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



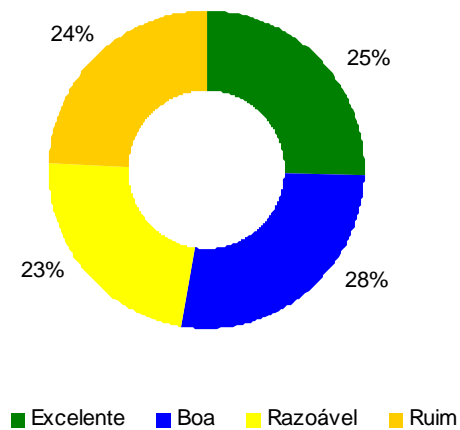
Fonte: Sistema anvisatende - dados extraídos em 22/10/2007

3.7 QUALIDADE DAS RESPOSTAS

Os cidadãos têm a oportunidade de avaliar a qualidade da resposta recebida da Anvisa por meio da Ouvidoria. Em setembro, o número de avaliações das respostas finalizadas foi superior (28,2% ou 486) ao registrado no mês de agosto, (26,9% ou

342). As respostas foram classificadas como: excelente, boa, razoável ou ruim. Na avaliação de setembro, a categoria “boa” se destacou, ficando com 28% do total, vide gráfico 8. Portanto, houve uma queda no rendimento das áreas técnicas, pois no mês anterior a maioria dos procedimentos haviam sido avaliados como “excelente” (30%).

GRÁFICO 9: Avaliação das Respostas pelo Usuário



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se finalizar o relatório de setembro, constata-se que ainda muito há por fazer, na questão da qualidade do atendimento ao público da Anvisa e na manutenção das respostas em tempo hábil.

Ferreira (2000) coloca que o atendimento ao público é um serviço complexo e que sua simplicidade é apenas aparente. “Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. A "tarefa de atendimento" é, freqüentemente, uma "etapa terminal", resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendente) e o usuário.”

REFERÊNCIAS

Gomes, I. Ouvidoria pública A alavanca para a cidadania. www.clientesa.com.br - Julho 2005.

HENRIQUES, C.M. P.

http://www.anvisa.gov.br/institucional/pdvisa/doc_comp/pdvisa_claudio.doc

Ferreira, Mário César. Serviço de Atendimento ao Público: O que é ? Como analisá-lo? Esboço de uma Abordagem Teórico-Metodológica em Ergonomia. *Revista Multitemas*, no 16, maio, 2000, pp. 128-144, Campo Grande –MS, UCDB.

http://www.unb.br/ip/labergo/sitenovo/mariocesar/artigos2/Abor_Ergono.PDF

ANEXO I

Tabelas do Anvis@tende

Relatório Mensal

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Boletim Ouvidoria Anvisa

Confira a Edição n. 19, de 24 de setembro de 2007 acessando:

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

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

Registro: Natureza

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual |
|---------------------|------------|---------------------------------|
| DENÚNCIA | 345 | 20.05 % |
| ELOGIO | 6 | 0.35 % |
| INFORMAÇÃO | 923 | 53.63 % |
| OUTROS - INDEFINIDO | 0 | 0.00 % |
| RECLAMAÇÃO | 171 | 9.94 % |
| SOLICITAÇÃO | 203 | 11.80 % |
| SUGESTÃO | 19 | 1.10 % |
| NÃO QUALIFICADO | 54 | 3.14 % |
| Natureza | | Total por Registro: 1721 |
| | | % por Registro: 100.00 |

Registro: Situação

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual |
|----------------------|------------|---------------------------------|
| ATRASSO | 115 | 6.68 % |
| SEM ANDAMENTO | 22 | 1.28 % |
| FINAL. DESDOBRAMENTO | 4 | 0.23 % |
| FINALIZADA | 1232 | 71.59 % |
| RESPONDIDA | 34 | 1.98 % |
| ENCAMINHADA | 314 | 18.25 % |
| Situação | | Total por Registro: 1721 |
| | | % por Registro: 100.00 |

Registro: Assunto

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------------------|------------|---------------------------------|
| ANDAMENTO DE PROCESSOS | 0 | 0.00 % |
| ARRECADADAÇÃO/TAXAS | 39 | 2.27 % |
| ASSUNTOS TÉCNICOS | 242 | 14.06 % |
| ATENDIMENTO | 25 | 1.45 % |
| AUTORIZAÇÃO/CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS | 157 | 9.12 % |
| CADASTRO | 87 | 5.06 % |
| EMBALAGEM/RÓTULO/BULA | 37 | 2.15 % |
| ESTABELECIMENTOS SOB CONTROLE SANITÁRIO | 0 | 0.00 % |
| FISCALIZAÇÃO | 286 | 16.62 % |
| IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO | 29 | 1.69 % |
| INSPEÇÃO | 0 | 0.00 % |
| LABORATÓRIO | 2 | 0.12 % |
| LEGISLAÇÃO | 92 | 5.35 % |
| MATERIAL INSTITUCIONAL | 19 | 1.10 % |
| MONITORAMENTO DE MERCADO | 7 | 0.41 % |
| NÃO É ASSUNTO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 68 | 3.95 % |
| OUTROS/INDEFINIDOS | 0 | 0.00 % |
| PETICIONAMENTO ELETRÔNICO | 59 | 3.43 % |
| PROPAGANDA | 31 | 1.80 % |
| QUALIDADE DE PRODUTOS | 110 | 6.39 % |
| QUALIDADE DE SERVIÇOS | 16 | 0.93 % |
| RECURSOS HUMANOS | 11 | 0.64 % |
| REGISTRO | 128 | 7.44 % |
| SISTEMA DE INFORMAÇÃO/ANVISA | 57 | 3.31 % |
| SITUAÇÃO DE PROCESSOS/DOCUMENTOS | 136 | 7.90 % |
| VISA ESTADUAL/MUNICIPAL | 29 | 1.69 % |
| NÃO QUALIFICADO | 54 | 3.14 % |
| Assunto | | Total por Registro: 1721 |
| | | % por Registro: 100.00 |

Registro: Prioridade

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual |
|------------------|------------|------------|
| ALTO | 221 | 12.84 % |
| MÉDIO | 242 | 14.06 % |
| BAIXO | 1204 | 69.96 % |
| NÃO QUALIFICADO | 54 | 3.14 % |

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

Relatório Mensal

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

| | | | | |
|------------|---------------------|------|-----------------|--------|
| Prioridade | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: | 100.00 |
|------------|---------------------|------|-----------------|--------|

Registro: Problema (Apenas reclamação / denúncia)

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual | | |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|------------|------------------------|--------------|
| ATRASSO | 15 | 2.91 % | | |
| CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL | 11 | 2.13 % | | |
| DESABASTECIMENTO DE MERCADO | 2 | 0.39 % | | |
| DESAPARECIMENTO DE DOCUMENTO/PROCESSO | 1 | 0.19 % | | |
| DESVIO DE RECURSOS | 1 | 0.19 % | | |
| DIFICULDADES NA IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO | 1 | 0.19 % | | |
| EMBALAGEM/RÓTULO/BULA INADEQUADO | 8 | 1.55 % | | |
| ERRO DE CADASTRO | 2 | 0.39 % | | |
| EXIGÊNCIA/TAXA INADEQUADA | 1 | 0.19 % | | |
| FUNCIONAMENTO IRREGULAR DE EMPRESA | 62 | 12.02 % | | |
| INDEFERIMENTO INADEQUADO | 1 | 0.19 % | | |
| IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS | 117 | 22.67 % | | |
| IRREGULARIDADES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE INTERESSE À SAÚDE | 39 | 7.56 % | | |
| MAU ATENDIMENTO | 27 | 5.23 % | | |
| NORMA QUESTIONÁVEL | 2 | 0.39 % | | |
| NÃO PERTINENTE À VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 26 | 5.04 % | | |
| PREÇO ABUSIVO | 1 | 0.19 % | | |
| PRODUTO INEFICAZ | 0 | 0.00 % | | |
| PROPAGANDA IRREGULAR | 21 | 4.07 % | | |
| PUBLICAÇÃO INADEQUADA | 0 | 0.00 % | | |
| PUBLICAÇÃO INCOMPREENSÍVEL | 0 | 0.00 % | | |
| QUALIDADE INSATISFATÓRIA | 133 | 25.78 % | | |
| REAÇÕES ADVERSAS | 16 | 3.10 % | | |
| SISTEMA INACESSÍVEL | 26 | 5.04 % | | |
| TAXA INADEQUADA | 0 | 0.00 % | | |
| ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL | 3 | 0.58 % | | |
| Problema (Apenas reclamação / denúncia) | Total por Registro: | 516 | % por Registro: | 29.98 |

Registro: Conseqüência

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual | | |
|----------------------------|----------------------------|------------|------------------------|--------------|
| DANOS A SAÚDE | 62 | 12.02 % | | |
| DESABASTECIMENTO | 1 | 0.19 % | | |
| DESINFORMAÇÃO | 6 | 1.16 % | | |
| INSATISFAÇÃO DO USUÁRIO | 256 | 49.61 % | | |
| MORTALIDADE | 0 | 0.00 % | | |
| NÃO É ASSUNTO DE VISA | 9 | 1.74 % | | |
| PERDA DE MERCADO | 2 | 0.39 % | | |
| PERDA DE PRAZO | 0 | 0.00 % | | |
| PREJUÍZO FINANCEIRO | 11 | 2.13 % | | |
| PREJUÍZO AO MERCADO | 25 | 4.84 % | | |
| RISCO AO MEIO AMBIENTE | 6 | 1.16 % | | |
| RISCO SANITÁRIO COLETIVO | 135 | 26.16 % | | |
| RISCO SANITÁRIO INDIVIDUAL | 3 | 0.58 % | | |
| Conseqüência | Total por Registro: | 516 | % por Registro: | 29.98 |

Registro: Resposta

| Valores do Campo | Quantidade | Percentual | | |
|------------------|----------------------------|-------------|------------------------|---------------|
| DEFINITIVA | 1081 | 61.46 % | | |
| INVESTIGAÇÃO | 12 | 0.68 % | | |
| NÃO | 5 | 0.28 % | | |
| VISA LOCAL | 176 | 10.01 % | | |
| NÃO QUALIFICADO | 485 | 27.57 % | | |
| Resposta | Total por Registro: | 1759 | % por Registro: | 102.21 |

Registro: Avaliação

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

| Relatório Mensal | Período: | 01/09/2007 | até | 30/09/2007 |
|----------------------------------------|----------|---------------------|------------|------------------------|
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| BOA | | 80 | 4.65 % | |
| EXCELENTE | | 75 | 4.36 % | |
| RAZOÁVEL | | 68 | 3.95 % | |
| RUIM | | 72 | 4.18 % | |
| NÃO QUALIFICADO | | 1426 | 82.86 % | |
| Avaliação | | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: 100.00 |
| Registro: Qualificação Problema | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| Qualificação Problema | | Total por Registro: | 0 | % por Registro: 0.00 |
| Registro: Acompanhamento | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| ANOTAÇÃO | | 3 | 0.17 % | |
| NÃO QUALIFICADO | | 1718 | 99.83 % | |
| Acompanhamento | | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: 100.00 |
| Registro: Demandante | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| NÃO QUALIFICADO | | 54 | 3.14 % | |
| EMPRESA | | 500 | 29.05 % | |
| PESSOA FISICA | | 1129 | 65.60 % | |
| MUNICIPIO | | 23 | 1.34 % | |
| ASSOCIACAO/ONG | | 8 | 0.46 % | |
| ESTADO | | 4 | 0.23 % | |
| FEDERAL | | 3 | 0.17 % | |
| Demandante | | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: 100.00 |
| Registro: Demandado | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| NÃO QUALIFICADO | | 54 | 3.14 % | |
| EMPRESA | | 322 | 18.71 % | |
| PESSOA FISICA | | 30 | 1.74 % | |
| ANVISA | | 1187 | 68.97 % | |
| MUNICIPIO | | 46 | 2.67 % | |
| ESTADO | | 23 | 1.34 % | |
| ASSOCIAÇÃO/ONG | | 3 | 0.17 % | |
| FEDERAL | | 56 | 3.25 % | |
| Demandado | | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: 100.00 |
| Registro: Origem | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| OUVIDORIA | | 709 | 41.20 % | |
| INTERNET | | 1012 | 58.80 % | |
| Origem | | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: 100.00 |
| Registro: Área Atuação | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | Percentual | |
| TOXICOLOGIA | | 3 | 0.17 % | |
| NÃO QUALIFICADO | | 384 | 22.31 % | |
| COSMÉTICO | | 49 | 2.85 % | |
| SANEANTES | | 23 | 1.34 % | |
| ALIMENTO | | 309 | 17.95 % | |
| PRODUTOS PARA SAUDE (CORRELATOS) | | 104 | 6.04 % | |
| SERVIÇOS DE SAÚDE (GGTES) | | 108 | 6.28 % | |
| EMPRESAS | | 371 | 21.56 % | |

ANVIS@TENDE - Relatório Mensal

| Relatório Mensal | Período: | 01/09/2007 | até | 30/09/2007 |
|------------------------------------|---------------------|------------|-----------------|------------|
| PRODUTOS PARA DIAGNOSTICO IN VITRO | | 2 | | 0.12 % |
| SANGUE E OUTROS TECIDOS (GGSTO) | | 5 | | 0.29 % |
| MEDICAMENTO | | 321 | | 18.65 % |
| PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRA | | 31 | | 1.80 % |
| DERIVADOS DO TABACO | | 11 | | 0.64 % |
| Área Atuação | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: | 100.00 |
| Registro: Competência | | | | |
| Valores do Campo | | Quantidade | | Percentual |
| NÃO QUALIFICADO | | 54 | | 3.14 % |
| MUNICIPAL | | 145 | | 8.43 % |
| ANVISA | | 1388 | | 80.65 % |
| ESTADUAL | | 70 | | 4.07 % |
| FEDERAL | | 64 | | 3.72 % |
| Competência | Total por Registro: | 1721 | % por Registro: | 100.00 |

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

Gerencia: ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 13 | 100.00 % |
| ASSESSORIA DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL | | Total por Gerencia: 13 % por Gerência: 0.76 |

Gerencia: ASSESSORIA TÉCNICA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------------|------------|--------------------------------------------|
| BOA | 1 | 25.00 % |
| NÃO AVALIADO | 3 | 75.00 % |
| ASSESSORIA TÉCNICA | | Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.23 |

Gerencia: AUDITORIA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 3 | 100.00 % |
| AUDITORIA | | Total por Gerencia: 3 % por Gerência: 0.17 |

Gerencia: CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 8 | 88.89 % |
| RUIM | 1 | 11.11 % |
| CENTRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO CIENTÍFICO | | Total por Gerencia: 9 % por Gerência: 0.52 |

Gerencia: CORREGEDORIA

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

Gerencia: GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 2 | 100.00 % |
| GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE | | Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.12 |

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|----------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 1 | 100.00 % |
| GERENCIA DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E | | Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06 |

Gerencia: GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 58 | 90.62 % |
| RAZOÁVEL | 4 | 6.25 % |
| RUIM | 2 | 3.12 % |
| GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS | | Total por Gerencia: 64 % por Gerência: 3.72 |

Gerencia: GERENCIA GERAL DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

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

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

| Relatório Estatístico Geral - Satisfação | Período: | 01/09/2007 | até | 30/09/2007 |
|------------------------------------------------------|----------|---------------------|-----|----------------------|
| NÃO AVALIADO | | 2 | | 100.00 % |
| GERENCIA GERAL DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO | | Total por Gerencia: | 2 | % por Gerência: 0.12 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS | | | | |
|------------------------------------------------------------------|--|---------------------|----|----------------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| EXCELENTE | | 1 | | 10.00 % |
| NÃO AVALIADO | | 9 | | 90.00 % |
| GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS | | Total por Gerencia: | 10 | % por Gerência: 0.58 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA | | | | |
|-----------------------------------------|--|---------------------|----|----------------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| BOA | | 1 | | 3.57 % |
| EXCELENTE | | 2 | | 7.14 % |
| NÃO AVALIADO | | 24 | | 85.71 % |
| RAZOÁVEL | | 1 | | 3.57 % |
| GERÊNCIA DE FARMACOVIGILÂNCIA | | Total por Gerencia: | 28 | % por Gerência: 1.63 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS | | | | |
|------------------------------------------------|--|---------------------|-----|----------------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| BOA | | 3 | | 2.40 % |
| EXCELENTE | | 1 | | 0.80 % |
| NÃO AVALIADO | | 116 | | 92.80 % |
| RAZOÁVEL | | 4 | | 3.20 % |
| RUIM | | 1 | | 0.80 % |
| GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS | | Total por Gerencia: | 125 | % por Gerência: 7.26 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM PAF E RECINTOS | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|---|----------------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| NÃO AVALIADO | | 1 | | 100.00 % |
| GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS E AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS EM | | Total por Gerencia: | 1 | % por Gerência: 0.06 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS | | | | |
|----------------------------------------------|--|---------------------|---|----------------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| NÃO AVALIADO | | 2 | | 66.67 % |
| RUIM | | 1 | | 33.33 % |
| GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS | | Total por Gerencia: | 3 | % por Gerência: 0.17 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|----|----------------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| NÃO AVALIADO | | 15 | | 100.00 % |
| GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS ISENTOS, ESPECÍFICOS, FITOTERÁPICOS E | | Total por Gerencia: | 15 | % por Gerência: 0.87 |

| Gerencia: GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES | | | | |
|----------------------------------------------|--|------------|--|------------|
| Satisfação | | Quantidade | | Percentual |
| BOA | | 1 | | 14.29 % |
| EXCELENTE | | 1 | | 14.29 % |
| NÃO AVALIADO | | 4 | | 57.14 % |
| RAZOÁVEL | | 1 | | 14.29 % |

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

| | | | | |
|------------------------------------|---------------------|---|-----------------|------|
| GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES | Total por Gerencia: | 7 | % por Gerência: | 0.41 |
|------------------------------------|---------------------|---|-----------------|------|

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 5 | 9.43 % |
| EXCELENTE | 3 | 5.66 % |
| NÃO AVALIADO | 37 | 69.81 % |
| RAZOÁVEL | 4 | 7.55 % |
| RUIM | 4 | 7.55 % |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------|------|
| GERÊNCIA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO | Total por Gerencia: | 53 | % por Gerência: | 3.08 |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------|------|

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| NÃO AVALIADO | 45 | 100.00 % |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------|------|
| GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA, DE | Total por Gerencia: | 45 | % por Gerência: | 2.61 |
|------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------|------|

Gerencia: GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 9 | 4.86 % |
| EXCELENTE | 8 | 4.32 % |
| NÃO AVALIADO | 164 | 88.65 % |
| RAZOÁVEL | 3 | 1.62 % |
| RUIM | 1 | 0.54 % |

| | | | | |
|----------------------------------|---------------------|-----|-----------------|-------|
| GERÊNCIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS | Total por Gerencia: | 185 | % por Gerência: | 10.75 |
|----------------------------------|---------------------|-----|-----------------|-------|

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| EXCELENTE | 1 | 14.29 % |
| NÃO AVALIADO | 5 | 71.43 % |
| RAZOÁVEL | 1 | 14.29 % |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|---|-----------------|------|
| GERÊNCIA DE PESQUISAS, ENSAIOS CLÍNICOS, MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS E | Total por Gerencia: | 7 | % por Gerência: | 0.41 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|---|-----------------|------|

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| NÃO AVALIADO | 3 | 100.00 % |

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

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS IN VITRO

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|------------|------------|------------|
| EXCELENTE | 1 | 100.00 % |

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

Gerencia: GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| EXCELENTE | 1 | 0.86 % |
| NÃO AVALIADO | 111 | 95.69 % |
| RAZOÁVEL | 3 | 2.59 % |
| RUIM | 1 | 0.86 % |

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS Total por Gerencia: 116 % por Gerência: 6.74

Gerencia: GERÊNCIA DE SISTEMAS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| NÃO AVALIADO | 16 | 88.89 % |
| RAZOÁVEL | 2 | 11.11 % |

GERÊNCIA DE SISTEMAS Total por Gerencia: 18 % por Gerência: 1.05

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 1 | 4.35 % |
| EXCELENTE | 4 | 17.39 % |
| NÃO AVALIADO | 17 | 73.91 % |
| RUIM | 1 | 4.35 % |

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE Total por Gerencia: 23 % por Gerência: 1.34

Gerencia: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 2 | 5.88 % |
| EXCELENTE | 1 | 2.94 % |
| NÃO AVALIADO | 27 | 79.41 % |
| RAZOÁVEL | 4 | 11.76 % |

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS Total por Gerencia: 34 % por Gerência: 1.98

Gerencia: GERÊNCIA GERAL DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 1 | 12.50 % |
| NÃO AVALIADO | 7 | 87.50 % |

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

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 3 | 7.89 % |
| EXCELENTE | 4 | 10.53 % |
| NÃO AVALIADO | 26 | 68.42 % |
| RAZOÁVEL | 3 | 7.89 % |
| RUIM | 2 | 5.26 % |

GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS, FRONTEIRAS E RECINTOS Total por Gerencia: 38 % por Gerência: 2.21

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|------------|
| BOA | 6 | 16.67 % |
| EXCELENTE | 1 | 2.78 % |
| NÃO AVALIADO | 21 | 58.33 % |
| RAZOÁVEL | 3 | 8.33 % |
| RUIM | 5 | 13.89 % |

GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS Total por Gerencia: 36 % por Gerência: 2.09

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 3 | 75.00 % |
| RUIM | 1 | 25.00 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA | | Total por Gerencia: 4 % por Gerência: 0.23 |

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 4 | 18.18 % |
| EXCELENTE | 1 | 4.55 % |
| NÃO AVALIADO | 15 | 68.18 % |
| RUIM | 2 | 9.09 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS E | | Total por Gerencia: 22 % por Gerência: 1.28 |

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 7 | 100.00 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA | | Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.41 |

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 4 | 4.26 % |
| EXCELENTE | 10 | 10.64 % |
| NÃO AVALIADO | 66 | 70.21 % |
| RAZOÁVEL | 4 | 4.26 % |
| RUIM | 10 | 10.64 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS | | Total por Gerencia: 94 % por Gerência: 5.46 |

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 2 | 16.67 % |
| EXCELENTE | 1 | 8.33 % |
| NÃO AVALIADO | 8 | 66.67 % |
| RAZOÁVEL | 1 | 8.33 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES | | Total por Gerencia: 12 % por Gerência: 0.70 |

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 5 | 100.00 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS | | Total por Gerencia: 5 % por Gerência: 0.29 |

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| BOA | 1 | 14.29 % |
| NÃO AVALIADO | 3 | 42.86 % |
| RAZOÁVEL | 1 | 14.29 % |
| RUIM | 2 | 28.57 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE | | Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.41 |

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|---------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 7 | 8.05 % |
| EXCELENTE | 6 | 6.90 % |
| NÃO AVALIADO | 71 | 81.61 % |
| RAZOÁVEL | 1 | 1.15 % |
| RUIM | 2 | 2.30 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE | | Total por Gerencia: 87 % por Gerência: 5.06 |

Gerencia: GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 6 | 100.00 % |
| GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA | | Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.35 |

Gerencia: NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| BOA | 1 | 14.29 % |
| NÃO AVALIADO | 5 | 71.43 % |
| RUIM | 1 | 14.29 % |
| NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO ECONÔMICO EM REGULAÇÃO | | Total por Gerencia: 7 % por Gerência: 0.41 |

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: 0.06 |

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 6 | 100.00 % |
| NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO NA DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE | | Total por Gerencia: 6 % por Gerência: 0.35 |

Gerencia: NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|----------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| EXCELENTE | 1 | 7.69 % |
| NÃO AVALIADO | 11 | 84.62 % |
| RUIM | 1 | 7.69 % |
| NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE INSUMOS | | Total por Gerencia: 13 % por Gerência: 0.76 |

Gerencia: OUVIDORIA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------|------------|-----------------------------------------------|
| BOA | 19 | 4.44 % |
| EXCELENTE | 20 | 4.67 % |
| NÃO AVALIADO | 339 | 79.21 % |
| RAZOÁVEL | 21 | 4.91 % |
| RUIM | 29 | 6.78 % |
| OUVIDORIA | | Total por Gerencia: 428 % por Gerência: 24.87 |

ANVIS@TENDE - Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Relatório Estatístico Geral - Satisfação

Período:

01/09/2007

até

30/09/2007

Gerencia: UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 1 | 3.03 % |
| EXCELENTE | 1 | 3.03 % |
| NÃO AVALIADO | 28 | 84.85 % |
| RAZOÁVEL | 1 | 3.03 % |
| RUIM | 2 | 6.06 % |
| UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO | | Total por Gerencia: 33 % por Gerência: 1.92 |

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

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|---------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 1 | 100.00 % |
| UNIDADE DE AVALIAÇÃO DE ESTUDOS DE BIODISPONIBILIDADE E | | Total por Gerencia: 1 % por Gerência: 0.06 |

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|-----------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 3 | 6.67 % |
| EXCELENTE | 3 | 6.67 % |
| NÃO AVALIADO | 35 | 77.78 % |
| RAZOÁVEL | 2 | 4.44 % |
| RUIM | 2 | 4.44 % |
| UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS PARA SAÚDE | | Total por Gerencia: 45 % por Gerência: 2.61 |

Gerencia: UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|--------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 1 | 5.00 % |
| EXCELENTE | 1 | 5.00 % |
| NÃO AVALIADO | 16 | 80.00 % |
| RAZOÁVEL | 2 | 10.00 % |
| UNIDADE DE INSPEÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE SANEANTES E COSMÉTICOS | | Total por Gerencia: 20 % por Gerência: 1.16 |

Gerencia: UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|---------------------------------|------------|---------------------------------------------|
| BOA | 4 | 6.06 % |
| EXCELENTE | 1 | 1.52 % |
| NÃO AVALIADO | 58 | 87.88 % |
| RAZOÁVEL | 2 | 3.03 % |
| RUIM | 1 | 1.52 % |
| UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS | | Total por Gerencia: 66 % por Gerência: 3.83 |

Gerencia: UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA

| Satisfação | Quantidade | Percentual |
|----------------------------|------------|--------------------------------------------|
| NÃO AVALIADO | 2 | 100.00 % |
| UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA | | Total por Gerencia: 2 % por Gerência: 0.12 |