

# OUVIDORIA

## 65º Relatório Mensal Setembro de 2007

*“Nós não vemos as coisas como elas são,  
nós vemos como nós somos”*  
Anaïs 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
ASTECH	Assessoria Técnica
CGTEC	Centro de Gestão do Conhecimento Técnico Científico
COPEAQ	Comissão de Pesquisas em Vigilância Sanitária da Anvisa
GADIP	Gabinete do Diretor-Presidente
GEAR	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) <sup>1</sup>**

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®) <sup>2</sup>**

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,

---

<sup>1</sup> [http://www.anvisa.gov.br/farmacovigilancia/informes/2007/informe\\_8.htm](http://www.anvisa.gov.br/farmacovigilancia/informes/2007/informe_8.htm)

<sup>2</sup> [http://www.anvisa.gov.br/farmacovigilancia/informes/2007/informe\\_7.htm](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).

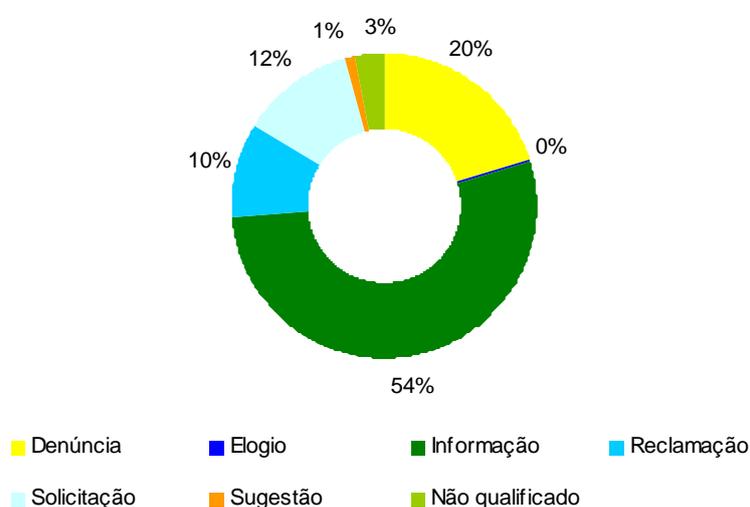
## Capítulo 3

### 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](http://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:

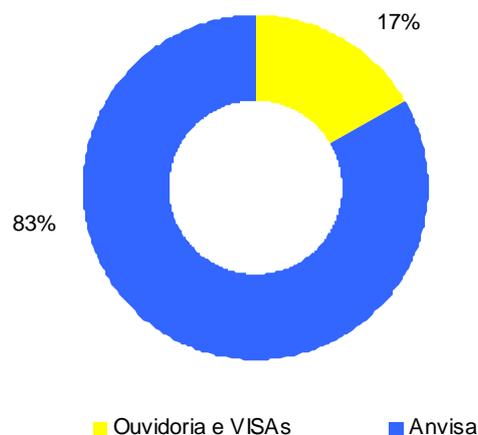
“Boa tarde

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.”

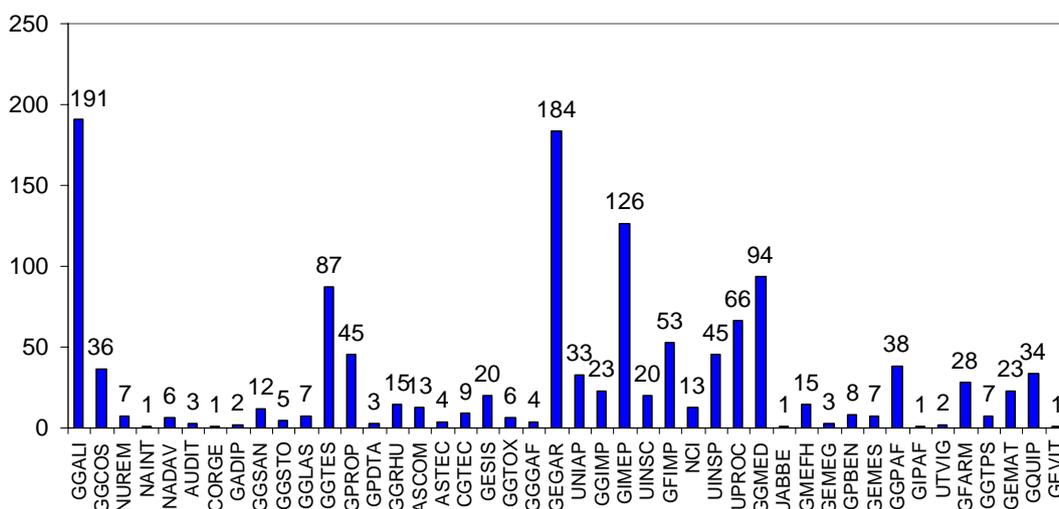
“Boa tarde,

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**

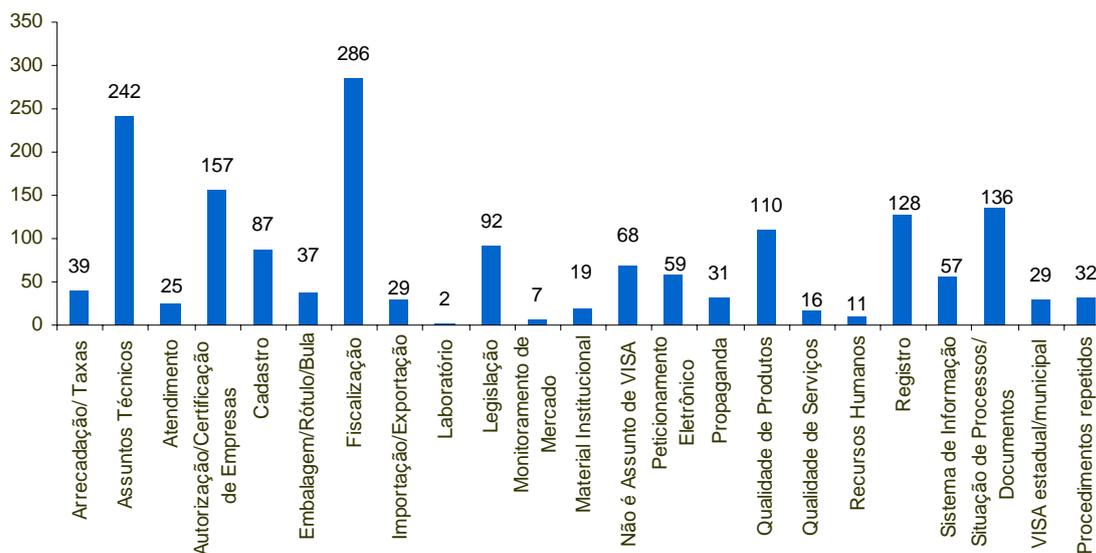


### 3.3 ASSUNTOS DOS PROCEDIMENTOS

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.

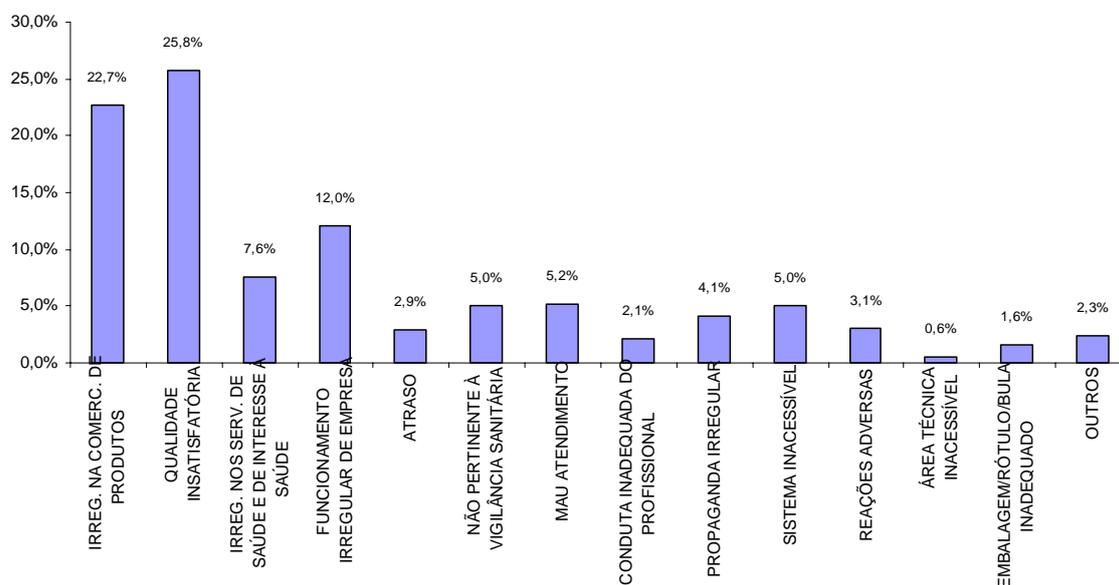
### 3.4 OS PROBLEMAS

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)

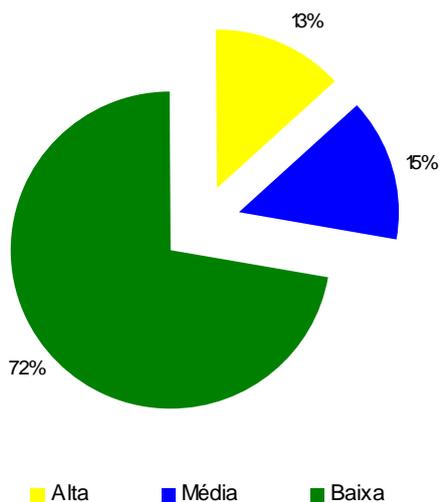
**GRÁFICO 5: Procedimentos Classificados por Problema**



### 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.

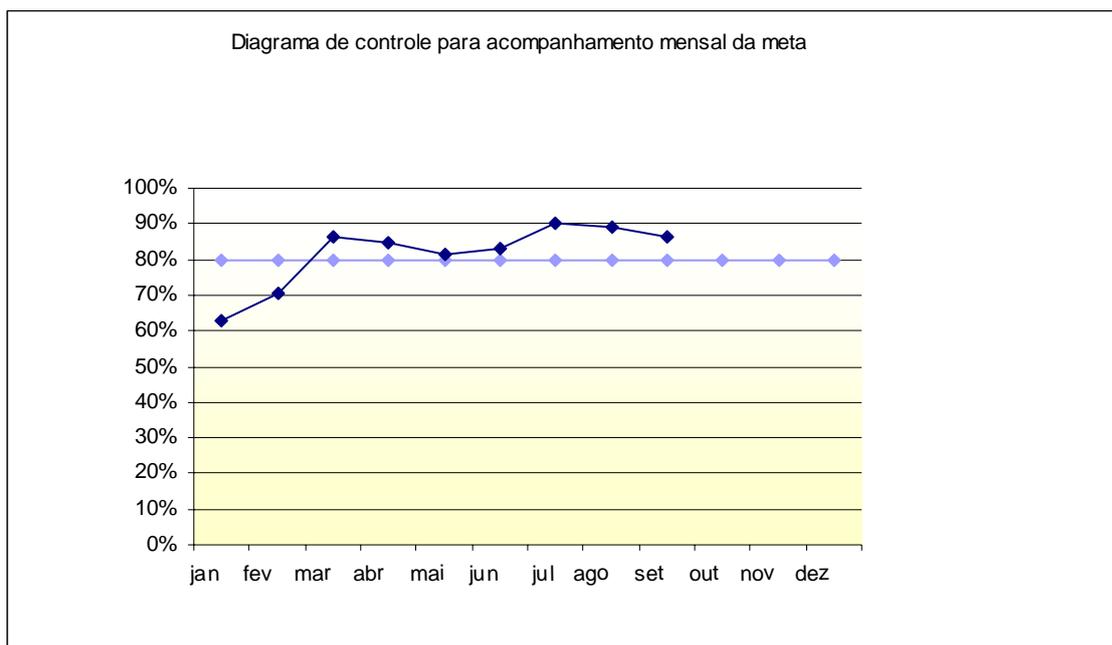
É fundamental a Ouvidoria continuar em constante processo de sensibilização junto às gerências da Anvisa, demonstrando a importância do bom atendimento prestado no serviço público e negociando prazos e fluxos das respostas.

**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)**



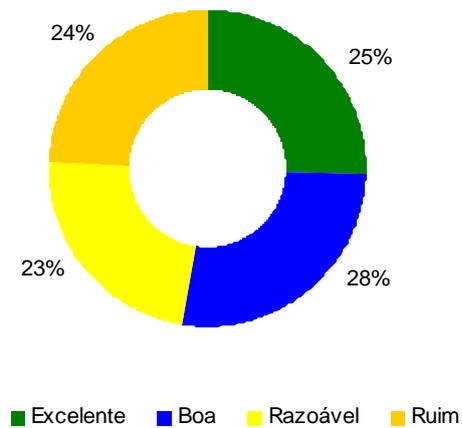
Fonte: Sistema anvisatende - dados extraídos em 22/10/2007

### 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](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](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 %
<b>Natureza</b>		<b>Total por Registro: 1721</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**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 %
<b>Situação</b>		<b>Total por Registro: 1721</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**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 %
<b>Assunto</b>		<b>Total por Registro: 1721</b>
		<b>% por Registro: 100.00</b>

**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 %		
<b>Problema (Apenas reclamação / denúncia)</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>516</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>29.98</b>

**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 %		
<b>Conseqüência</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>516</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>29.98</b>

**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 %		
<b>Resposta</b>	<b>Total por Registro:</b>	<b>1759</b>	<b>% por Registro:</b>	<b>102.21</b>

**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
<b>Registro: Qualificação Problema</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
Qualificação Problema		Total por Registro:	0	% por Registro: 0.00
<b>Registro: Acompanhamento</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
ANOTAÇÃO		3	0.17 %	
NÃO QUALIFICADO		1718	99.83 %	
Acompanhamento		Total por Registro:	1721	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Demandante</b>				
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
<b>Registro: Demandado</b>				
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
<b>Registro: Origem</b>				
Valores do Campo		Quantidade	Percentual	
OUVIDORIA		709	41.20 %	
INTERNET		1012	58.80 %	
Origem		Total por Registro:	1721	% por Registro: 100.00
<b>Registro: Área Atuação</b>				
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
<b>Registro:</b>	<b>Competência</b>			
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