



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**



## **13º Relatório**

---

**Ouvidoria**



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

Diretor-Presidente  
**Cláudio Maierovitch P. Henriques**

Diretores  
**Davi Rumel**  
**Luis Carlos Wanderley Lima**  
**Ricardo Oliva**

Ouvidor  
**Franklin Rubinstein**

Equipe Técnica:  
**Humberto José Coelho Martins**  
**Maria Lennilza Simões Albuquerque**  
**Ana Cláudia Bastos Andrade**  
**Maíra Mercês Barreto**  
**Teresa Cristina e Cunha Lima**  
**Edna de Ávila Manke**

E-mail: [ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br)  
Copyright@ ANVISA, 2000

# INTRODUÇÃO

Apresentamos o 13º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 31 de maio de 2003. Nele constam as planilhas relativas ao total de demandas à Ouvidoria, o quantitativo de procedimentos encaminhados por Gerência Técnica e as respectivas pendências. Lembramos que no quantitativo de pendências mencionadas por área técnica, estão computadas aquelas com prazos de respostas vigentes e também àquelas cujos prazos de respostas foram expirados. Lamentavelmente, no momento, o sistema Anvis@tende não possui uma alternativa que possibilite selecionar as duas situações numa única planilha. Contamos com a compreensão das Gerências e sempre nos colocamos à disposição para fornecer elementos adicionais que permitam esclarecer os números apresentados.

No mês de maio, tal como ocorreu no mês anterior, houve uma demanda considerável referente à Autorização de Funcionamento de Farmácias e Drogarias, em decorrência da adequação dos citados estabelecimentos à legislação vigente. Compondo o elenco dos principais assuntos, teve ainda destaque a Pneumonia Asiática que foi objeto de muitas demandas, caracterizadas por solicitações de informações, providências adotadas pela ANVISA e sobretudo preocupação de usuários com os riscos de contaminação. No decorrer do mês, na medida em que a Agência passou a disponibilizar notas técnicas e informações dos procedimentos adotados, houve um decréscimo destas demandas. Aconteceram também manifestação de elogios por parte de usuários no que se refere a conduta adotada pela Agência nos Aeroportos Brasileiros e a atuação dos profissionais demonstrando segurança e serenidade no cumprimento da missão.



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 21/05/2002 a 30/05/2003**

Emissão	
30/05/2003	16:52:14

<b>Gerência</b>	<b>Pendentes</b>	<b>Em Atraso</b>	<b>Finalizados</b>	<b>Total</b>	<b>% dos Pendentes</b>	<b>% do Total</b>
ADAVS - ASSESSORIA DE DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILANCIA SANITÁRIA	0	0	13	13	0,000%	0,370%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	2	2	1	3	66,667%	0,085%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,028%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	5	5	0	5	100,000%	0,142%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	77	54	306	383	20,104%	10,893%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	62	63	1,587%	1,792%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	11	3	135	146	7,534%	4,152%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	327	263	528	855	38,246%	24,317%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	9	6	40	49	18,367%	1,394%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	16	16	0,000%	0,455%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	12	2	453	465	2,581%	13,225%
GGMEG - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	4	1	60	64	6,250%	1,820%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	22	14	60	82	26,829%	2,332%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	0	0	26	26	0,000%	0,739%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	119	119	0,000%	3,385%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	11	3	42	53	20,755%	1,507%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS E ÓRGÃOS	6	5	33	39	15,385%	1,109%

GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	3	0	266	269	1,115%	7,651%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	1	1	26	27	3,704%	0,768%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	0	0	477	477	0,000%	13,567%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	3	1	17	20	15,000%	0,569%
PROCR - PROCURADORIA	2	2	0	2	100,000%	0,057%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	20	2	319	339	5,900%	9,642%
<b>Total:</b>	<b>517</b>		<b>2999</b>	<b>3516</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**

**Relatório de Produtividade de uma Gerência**  
**Período: 21/05/2002 a 30/05/2003**

Emissão	
30/05/2003	16:50:32

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% dos Pendentes</u>	<u>% do Total</u>
OUVID - OUVIDORIA	37	33	1463	1500	2,467%	42,662%
<b><u>Total das Gerências:</u></b>	<b>517</b>		<b>2999</b>	<b>3516</b>		<b>100,000</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 01/05/2003 a 30/05/2003**

Emissão	
30/05/2003	16:47:13

<b>Gerência</b>	<b>Pendentes</b>	<b>Em Atraso</b>	<b>Finalizados</b>	<b>Total</b>	<b>% dos Pendentes</b>	<b>% do Total</b>
ADAVS - ASSESSORIA DE DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILANCIA SANITÁRIA	0	0	1	1	0,000%	0,213%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	56	33	1	57	98,246%	12,128%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	6	7	14,286%	1,489%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	9	1	11	20	45,000%	4,255%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	88	27	16	104	84,615%	22,128%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	7	4	5	12	58,333%	2,553%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	2	2	0,000%	0,426%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	11	1	47	58	18,966%	12,340%
GGMEG - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	4	1	5	9	44,444%	1,915%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	15	7	8	23	65,217%	4,894%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	0	0	2	2	0,000%	0,426%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	11	11	0,000%	2,340%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	9	1	5	14	64,286%	2,979%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS E ÓRGÃOS	4	3	0	4	100,000%	0,851%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	2	0	36	38	5,263%	8,085%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	0	0	2	2	0,000%	0,426%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	0	0	50	50	0,000%	10,638%

GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	3	1	1	4	75,000%	0,851%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	19	1	33	52	36,538%	11,064%
<b>Total:</b>	<b>228</b>		<b>242</b>	<b>470</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**

**Relatório de Produtividade de uma Gerência**

**Período: 01/05/2003 a 30/05/2003**

Emissão	
30/05/2003	16:48:52

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% dos Pendentes</u>	<u>% do Total</u>
OUVID - OUVIDORIA	6	2	143	149	4,027%	31,635%
<b><u>Total das Gerências:</u></b>	<b>229</b>		<b>242</b>	<b>471</b>		<b>100,000</b>