



**Agência Nacional
de Vigilância Sanitária**



14º 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
Copyright@ ANVISA, 2000

INTRODUÇÃO

Apresentamos o 14º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 30 de junho de 2003.

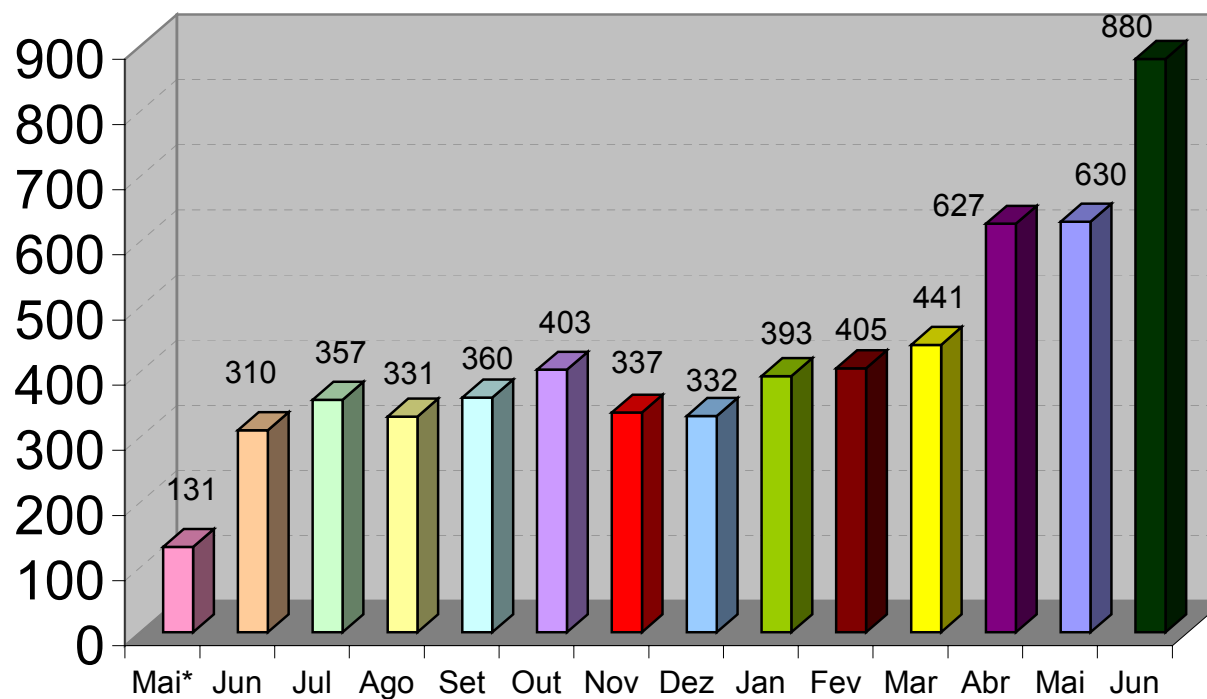
No mês de junho, destacamos uma grande demanda referente ao medicamento Celobar, em decorrência de problemas e possíveis óbitos causados pelo uso do referido contraste radiológico. Grande parte das demandas aconteceu via e-mail, num total de 75 pelo sistema Anvis@tende, tendo-se registrado também uma razoável quantidade de telefonemas, totalizando aproximadamente 60 chamadas. A maior parte das demandas referia-se a solicitação de informações sobre a proibição dos produtos e quais as medidas que deveriam ser adotadas em relação aos mesmos (ver gráfico demonstrativo). Esta Ouvidoria esteve atenta e sempre em contato direto com as áreas técnicas, no sentido de repassar aos cidadãos e usuários os esclarecimentos e orientações pertinentes ao assunto.

Outro tema que gerou grande preocupação por parte dos profissionais médicos e serviços hospitalares foi a questão referente ao medicamento solução oftálmica para uso em cirurgia intra-ocular Methyl Lens 2%, fabricado pela empresa Lens Surgical Oftalmologia Indústria e Comércio Importação e Exportação Ltda., cuja contaminação resultou em sérios agravos à pacientes que utilizaram o produto.

O sistema Anvis@tende deverá passar por pequenas modificações no sentido de adequá-lo às alterações ocorridas no regimento interno e, devendo conseqüentemente, atender melhor a agilização do fluxo interno.

Demandas / Mês

Número de demandas
(Total de 5906)



*de 21a 31/05/2002

meses



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Produtividade das Gerências
Período: 21/05/2002 a 30/06/2003

Emissão	
30/06/2003	16:39:47

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% dos Pendentes</u>	<u>% do Total</u>
ADAVS - ASSESSORIA DE DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILANCIA SANITÁRIA	0	0	14	14	0,000%	0,336%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	2	2	1	3	66,667%	0,072%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,024%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	9	8	0	9	100,000%	0,216%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	87	53	361	448	19,420%	10,746%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	2	0	68	70	2,857%	1,679%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	14	2	156	170	8,235%	4,078%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	432	366	573	1005	42,985%	24,107%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	2	0	57	59	3,390%	1,415%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	18	18	0,000%	0,432%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	27	15	561	588	4,592%	14,104%
GGMEG - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	6	1	71	77	7,792%	1,847%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	16	15	72	88	18,182%	2,111%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	1	0	29	30	3,333%	0,720%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	131	131	0,000%	3,142%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	17	2	78	95	17,895%	2,279%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS E ÓRGÃOS	11	7	37	48	22,917%	1,151%

GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	4	1	320	324	1,235%	7,772%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	0	0	27	27	0,000%	0,648%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	28	2	512	540	5,185%	12,953%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	8	7	17	25	32,000%	0,600%
PROCR - PROCURADORIA	3	3	0	3	100,000%	0,072%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	39	22	357	396	9,848%	9,499%
<u>Total:</u>	709		3460	4169		100,000%



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE

Relatório de Produtividade de uma Gerência

Período: 21/05/2002 a 30/06/2003

Emissão	
30/06/2003	16:41:12

<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	47	42	1689	1736	2,707%	41,641%
<u>Total das Gerências:</u>	709		3460	4169		100,000



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Produtividade das Gerências
Período: 01/06/2003 a 30/06/2003

Emissão	
30/06/2003	16:36:48

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% dos Pendentes</u>	<u>% do Total</u>
ADAVS - ASSESSORIA DE DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILANCIA SANITÁRIA	0	0	1	1	0,000%	0,151%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	3	2	0	3	100,000%	0,453%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	61	27	8	69	88,406%	10,423%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	2	0	5	7	28,571%	1,057%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	13	1	17	30	43,333%	4,532%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	138	72	21	159	86,792%	24,018%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	2	0	8	10	20,000%	1,511%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	2	2	0,000%	0,302%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	23	11	96	119	19,328%	17,976%
GGMEG - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	7	2	6	13	53,846%	1,964%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	9	8	2	11	81,818%	1,662%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	1	0	3	4	25,000%	0,604%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	11	11	0,000%	1,662%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	17	2	25	42	40,476%	6,344%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS E ÓRGÃOS	6	2	3	9	66,667%	1,360%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	3	0	47	50	6,000%	7,553%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	0	0	1	1	0,000%	0,151%

GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	28	2	31	59	47,458%	8,912%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	5	4	0	5	100,000%	0,755%
PROCR - PROCURADORIA	1	1	0	1	100,000%	0,151%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	35	18	21	56	62,500%	8,459%
<u>Total:</u>	354		308	662		100,000%



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE

Relatório de Produtividade de uma Gerência
Período: 01/06/2003 a 30/06/2003

Emissão	
30/06/2003	16:38:42

<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	14	8	203	217	6,452%	32,779%
<u>Total das Gerências:</u>	353		309	662		100,000