



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**



## **18º 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:  
**Ana Cláudia Bastos Andrade**  
**Edna de Ávila Manke**  
**Humberto José Coelho Martins**  
**Maíra Mercês Barreto**  
**Maria Lennilza Simões Albuquerque**  
**Teresa Cristina e Cunha Lima**

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

## INTRODUÇÃO

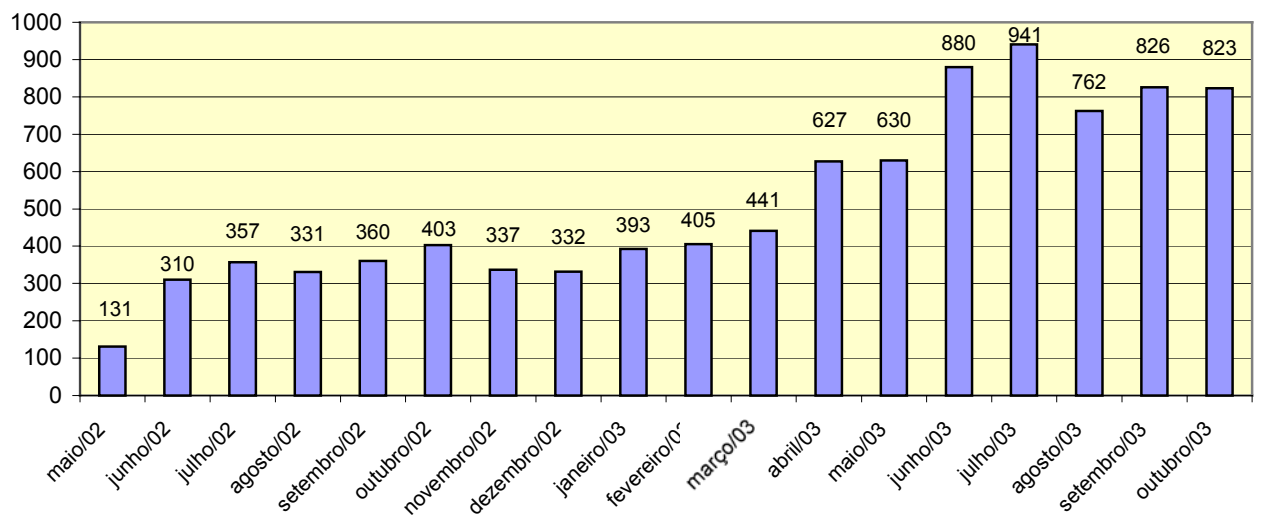
Apresentamos o 18º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 31 de outubro de 2003. Nele constam as planilhas relativas ao total de demandas no período, representadas pelo número de procedimentos encaminhados por Gerência Técnica, bem como o respectivo número de pendências. Lembramos que, no quantitativo de pendências mencionadas por área técnica, estão computadas além daquelas com prazos de respostas vigentes, também as demais, cujos prazos de respostas expiraram. Lamentavelmente, no momento, o sistema Anvis@tende não possui uma alternativa que possibilite apontar 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..

Temos a destacar uma considerável demanda referente a dúvidas e questionamentos com relação a publicação da Resolução- RE nº 1.638, de 08 de outubro de 2003 que suspende a manipulação de produtos contendo substâncias listadas no anexo da referida Resolução. Dentre as de maior impacto e que foram objeto de denúncias e questionamentos estão a **Primidona, Clonidina e Minoxidil**.

O trabalho da Ouvidoria é aprimorar cada vez mais a forma de atendimento ágil e de qualidade, buscando a satisfação do cidadão/usuário que procura a Agência. Neste sentido, o trabalho das áreas solucionadoras é imprescindível para que possamos alcançar a meta estabelecida. Algumas Gerências certamente têm apresentado uma maior adequação ao Sistema Anvis@tende propiciando respostas com a agilidade e presteza necessárias ao bom andamento do trabalho, destacando-se dentre estas, a GG MED , GG TES e GG SAN .

# Demanda Ouvidoria - 2002/2003

21/05/2002 à 31/10/2003





# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 21/05/2002 a 31/10/2003**

Emissão	
31/10/2003	16:58:23

<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	3	3	15	18	16,667%	0,268%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	5	3	1	6	83,333%	0,089%
AUDIT - AUDITORIA	1	0	2	3	33,333%	0,045%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,015%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	21	19	0	21	100,000%	0,312%
GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	0	0	3	3	0,000%	0,045%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	2	0	108	110	1,818%	1,636%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	4	1	23	27	14,815%	0,402%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	0	0	38	38	0,000%	0,565%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	0	0	12	12	0,000%	0,179%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	3	3	21	24	12,500%	0,357%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	133	110	10	143	93,007%	2,127%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	41	31	650	691	5,933%	10,280%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	3	0	111	114	2,632%	1,696%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	193	193	0,000%	2,871%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	448	448	627	1075	41,674%	15,992%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	1	0	100	101	0,990%	1,503%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	1	0	24	25	4,000%	0,372%

GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	8	1	902	910	0,879%	13,538%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	7	5	144	151	4,636%	2,246%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	7	1	68	75	9,333%	1,116%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	211	211	0,000%	3,139%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	0	0	90	90	0,000%	1,339%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS E ÓRGÃOS	5	3	65	70	7,143%	1,041%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	1	0	588	589	0,170%	8,762%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	3	3	41	44	6,818%	0,655%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	30	14	787	817	3,672%	12,154%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	3	1	18	21	14,286%	0,312%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	120	97	79	199	60,302%	2,960%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	73	68	23	96	76,042%	1,428%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	19	13	43	62	30,645%	0,922%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	17	11	30	47	36,170%	0,699%
NAEST - NÚCLEO DE ACESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	2	2	0	2	100,000%	0,030%
PROCR - PROCURADORIA	3	3	0	3	100,000%	0,045%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	7	2	20	27	25,926%	0,402%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	114	85	536	650	17,538%	9,670%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	2	2	6	8	25,000%	0,119%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	5	3	40	45	11,111%	0,669%
<b>Total:</b>	<b>1093</b>		<b>5629</b>	<b>6722</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade de uma Gerência**  
**Período: 21/05/2002 a 31/10/2003**

Emissão	
31/10/2003	17:01:43

<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	63	58	2508	2571	2,450%	38,248%
<b><u>Total das Gerências:</u></b>	<b>1093</b>		<b>5629</b>	<b>6722</b>		<b>100,000</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 01/10/2003 a 31/10/2003**

Emissão	
31/10/2003	16:56:50

<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	2	2	0	2	100,000%	0,316%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	2	0	0	2	100,000%	0,316%
AUDIT - AUDITORIA	1	0	0	1	100,000%	0,158%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	4	2	0	4	100,000%	0,633%
GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	0	0	3	3	0,000%	0,475%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	2	0	7	9	22,222%	1,424%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	3	0	1	4	75,000%	0,633%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	0	0	10	10	0,000%	1,582%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	0	0	3	3	0,000%	0,475%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	0	0	2	2	0,000%	0,316%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	50	27	6	56	89,286%	8,861%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	22	12	35	57	38,596%	9,019%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	3	0	13	16	18,750%	2,532%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	7	7	0,000%	1,108%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	1	0	6	7	14,286%	1,108%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	1	0	2	3	33,333%	0,475%
GMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	8	1	57	65	12,308%	10,285%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	4	2	4	8	50,000%	1,266%



GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULACÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	7	1	1	8	87,500%	1,266%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	25	25	0,000%	3,956%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS E ÓRGÃOS	3	1	2	5	60,000%	0,791%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	1	0	51	52	1,923%	8,228%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	1	1	1	2	50,000%	0,316%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	27	11	34	61	44,262%	9,652%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	3	1	4	7	42,857%	1,108%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	53	30	3	56	94,643%	8,861%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	35	30	1	36	97,222%	5,696%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	10	4	5	15	66,667%	2,373%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	11	5	0	11	100,000%	1,741%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	6	2	1	7	85,714%	1,108%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	77	48	0	77	100,000%	12,184%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	5	3	6	11	45,455%	1,741%
<b>Total:</b>	<b>342</b>		<b>290</b>	<b>632</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**

**Relatório de Produtividade de uma Gerência**  
**Período: 01/10/2003 a 31/10/2003**

Emissão	
31/10/2003	16:54:57

<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	15	10	177	192	7,813%	30,380%
<b><u>Total das Gerências:</u></b>	<b>342</b>		<b>290</b>	<b>632</b>		<b>100,000</b>