



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

## **22º Relatório**

---

**Ouvidoria**



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

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

Diretores  
**Luis Carlos Wanderley Lima**  
**Ricardo Oliva**  
**Franklin Rubinstein**  
**Victor Hugo Costa Travassos da Rosa**

Ouvidor Substituto  
**Humberto José Coelho Martins**

Equipe Técnica:  
**Ana Cláudia Bastos Andrade**  
**Edna de Ávila Manke**  
**Maria Lennilza Simões Albuquerque**  
**Sandra de Oliveira Ramalho**

E-mail: [ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br)  
Copyright@ ANVISA, 2004

## INTRODUÇÃO

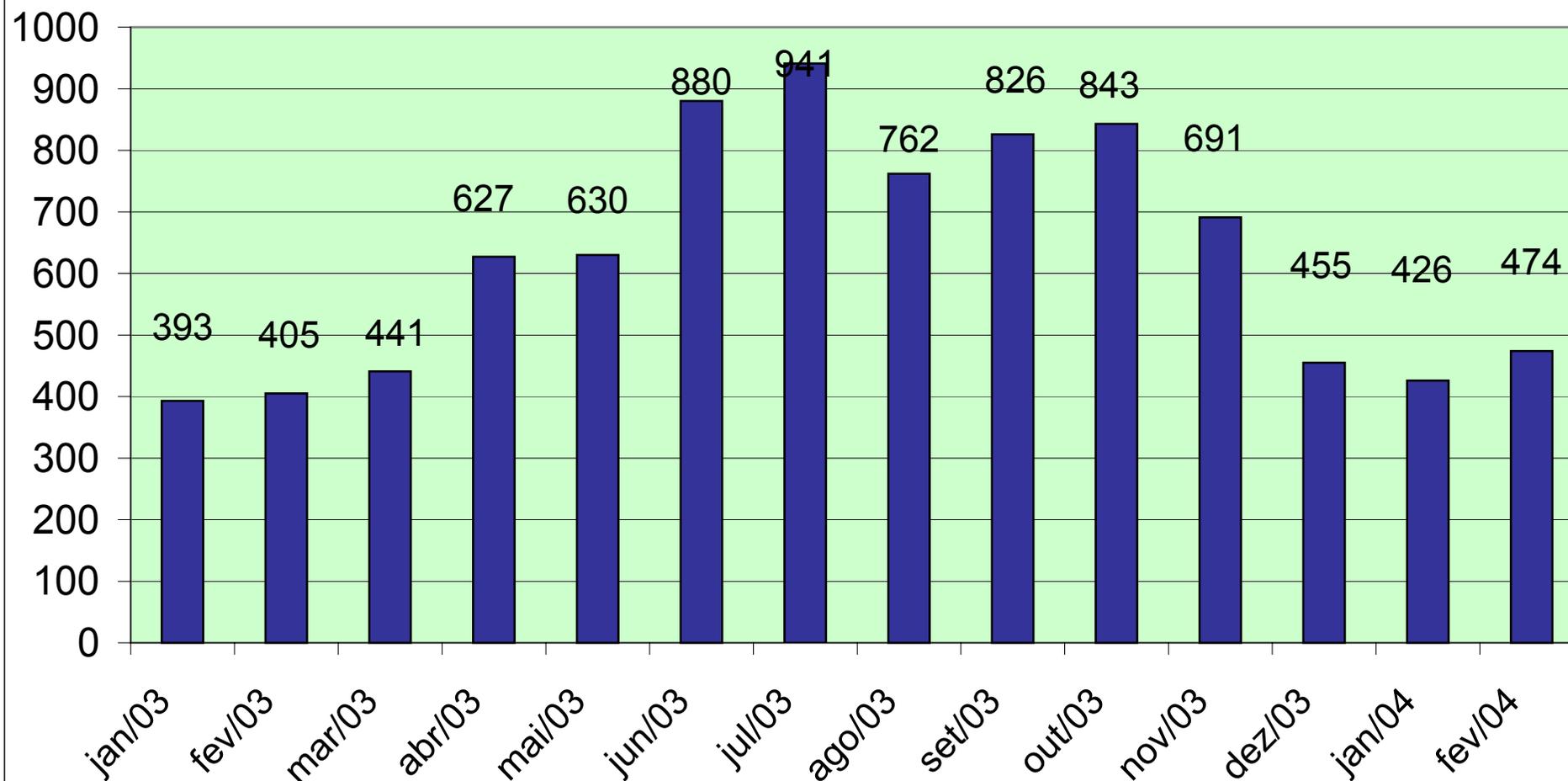
Apresentamos o 22º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 29 de fevereiro de 2004. Nele constam as planilhas relativas ao total de demandas no período, representadas pelo número de procedimentos encaminhados por Gerência Técnica, bem como o respectivo número de pendências. Lembramos que, 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](mailto: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.

Apresentamos o quadro em anexo, complementando a planilha anual de demandas à Ouvidoria, somando-se um total de 474 no ano de 2004.

Na busca de aprimorar cada vez mais a forma de atendimento ágil e de qualidade, ao cidadão/usuário que procura a Agência, no ano que se inicia tivemos a colaboração de todas as áreas técnicas, cujo trabalho e esforço será sempre imprescindível para alcançar os objetivos propostos.

# Demanda da Ouvidoria 2004

## 01/01/2003 a 29/02/2004





# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 01/02/2004 a 29/02/2004**

|            |         |
|------------|---------|
| Emissão    |         |
| 01/03/2004 | 9:51:17 |

| <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 | 1                | 0                | 0                  | 1            | 100,000%               | 0,211%            |
| ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS                            | 3                | 2                | 0                  | 3            | 100,000%               | 0,633%            |
| AUDIT - AUDITORIA  | 0                | 0                | 1                  | 1            | 0,000%                 | 0,211%            |
| BIBLIOTECA - BIBLIOTECA  | 7                | 5                | 0                  | 7            | 100,000%               | 1,477%            |
| CORGE - CORREGEDORIA   | 1                | 1                | 0                  | 1            | 100,000%               | 0,211%            |
| GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS           | 0                | 0                | 2                  | 2            | 0,000%                 | 0,422%            |
| GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE                                  | 1                | 1                | 0                  | 1            | 100,000%               | 0,211%            |
| GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS                               | 0                | 0                | 4                  | 4            | 0,000%                 | 0,844%            |
| GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES                               | 5                | 3                | 1                  | 6            | 83,333%                | 1,266%            |
| GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO                             | 0                | 0                | 12                 | 12           | 0,000%                 | 2,532%            |
| GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS     | 2                | 1                | 0                  | 2            | 100,000%               | 0,422%            |
| GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS                           | 0                | 0                | 3                  | 3            | 0,000%                 | 0,633%            |
| GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS   | 19               | 14               | 1                  | 20           | 95,000%                | 4,219%            |
| GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS                                      | 1                | 0                | 5                  | 6            | 16,667%                | 1,266%            |
| GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS                                     | 0                | 0                | 6                  | 6            | 0,000%                 | 1,266%            |
| GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO                                     | 7                | 4                | 10                 | 17           | 41,176%                | 3,586%            |
| GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA                  | 0                | 0                | 2                  | 2            | 0,000%                 | 0,422%            |
| GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS                                   | 0                | 0                | 36                 | 36           | 0,000%                 | 7,595%            |

|  |            |    |            |            |          |                 |
|--|------------|----|------------|------------|----------|-----------------|
| GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS                | 38         | 10 | 2          | 40         | 95,000%  | 8,439%          |
| GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO | 1          | 1  | 0          | 1          | 100,000% | 0,211%          |
| GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES                                      | 0          | 0  | 11         | 11         | 0,000%   | 2,321%          |
| GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS        | 1          | 0  | 0          | 1          | 100,000% | 0,211%          |
| GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE                | 4          | 1  | 36         | 40         | 10,000%  | 8,439%          |
| GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA                                    | 2          | 0  | 1          | 3          | 66,667%  | 0,633%          |
| GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE            | 1          | 0  | 2          | 3          | 33,333%  | 0,633%          |
| GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS           | 11         | 0  | 19         | 30         | 36,667%  | 6,329%          |
| GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS                             | 56         | 39 | 0          | 56         | 100,000% | 11,814%         |
| GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO   | 2          | 1  | 1          | 3          | 66,667%  | 0,633%          |
| GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS                                 | 25         | 18 | 1          | 26         | 96,154%  | 5,485%          |
| GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS                                   | 3          | 1  | 27         | 30         | 10,000%  | 6,329%          |
| UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA                                     | 2          | 0  | 0          | 2          | 100,000% | 0,422%          |
| UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE  | 0          | 0  | 23         | 23         | 0,000%   | 4,852%          |
| UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO                                | 11         | 5  | 19         | 30         | 36,667%  | 6,329%          |
| UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS                            | 8          | 5  | 0          | 8          | 100,000% | 1,688%          |
| UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS                   | 2          | 2  | 0          | 2          | 100,000% | 0,422%          |
| UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS                                  | 2          | 1  | 8          | 10         | 20,000%  | 2,110%          |
| UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE               | 15         | 0  | 9          | 24         | 62,500%  | 5,063%          |
| UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA                                       | 0          | 0  | 1          | 1          | 0,000%   | 0,211%          |
| <b>Total:</b>  | <b>231</b> |    | <b>243</b> | <b>474</b> |          | <b>100,000%</b> |



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**

**Relatório de Produtividade de uma Gerência**

**Período: 01/02/2004 a 29/02/2004**

|            |         |
|------------|---------|
| Emissão    |         |
| 01/03/2004 | 9:53:17 |

| <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                          | 12               | 8                | 88                 | 100          | 12,000%                | 21,097%           |
| <b><u>Total de todas as Gerências:</u></b> | <b>231</b>       |                  | <b>243</b>         | <b>474</b>   |                        | <b>100,000</b>    |



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 21/05/2002 a 29/02/2004**

|            |         |
|------------|---------|
| Emissão    |         |
| 01/03/2004 | 9:57:34 |

| <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 | 1                | 0                | 17                 | 18           | 5,556%                 | 0,210%            |
| ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS                            | 3                | 2                | 7                  | 10           | 30,000%                | 0,117%            |
| AUDIT - AUDITORIA  | 0                | 0                | 4                  | 4            | 0,000%                 | 0,047%            |
| BIBLIOTECA - BIBLIOTECA  | 32               | 30               | 0                  | 32           | 100,000%               | 0,374%            |
| CORGE - CORREGEDORIA   | 3                | 3                | 0                  | 3            | 100,000%               | 0,035%            |
| GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS           | 0                | 0                | 12                 | 12           | 0,000%                 | 0,140%            |
| GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE                                  | 25               | 25               | 0                  | 25           | 100,000%               | 0,292%            |
| GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA                               | 0                | 0                | 4                  | 4            | 0,000%                 | 0,047%            |
| GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS                               | 0                | 0                | 116                | 116          | 0,000%                 | 1,356%            |
| GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES                               | 8                | 6                | 36                 | 44           | 18,182%                | 0,514%            |
| GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO                             | 0                | 0                | 82                 | 82           | 0,000%                 | 0,959%            |
| GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS     | 3                | 2                | 25                 | 28           | 10,714%                | 0,327%            |
| GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS                           | 1                | 1                | 37                 | 38           | 2,632%                 | 0,444%            |
| GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS   | 267              | 262              | 13                 | 280          | 95,357%                | 3,273%            |
| GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS                                      | 1                | 0                | 664                | 665          | 0,150%                 | 7,773%            |
| GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS                                     | 0                | 0                | 144                | 144          | 0,000%                 | 1,683%            |
| GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA             | 0                | 0                | 195                | 195          | 0,000%                 | 2,279%            |
| GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS | 447              | 447              | 627                | 1074         | 41,620%                | 12,554%           |

|  |     |     |      |      |          |         |
|--|-----|-----|------|------|----------|---------|
| GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO   | 9   | 6   | 126  | 135  | 6,667%   | 1,578%  |
| GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA                                | 0   | 0   | 35   | 35   | 0,000%   | 0,409%  |
| GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS   | 0   | 0   | 1115 | 1115 | 0,000%   | 13,033% |
| GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS                              | 43  | 15  | 175  | 218  | 19,725%  | 2,548%  |
| GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO               | 2   | 2   | 91   | 93   | 2,151%   | 1,087%  |
| GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES  | 0   | 0   | 243  | 243  | 0,000%   | 2,840%  |
| GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO | 0   | 0   | 90   | 90   | 0,000%   | 1,052%  |
| GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS                      | 26  | 25  | 75   | 101  | 25,743%  | 1,181%  |
| GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE                              | 5   | 2   | 751  | 756  | 0,661%   | 8,837%  |
| GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA  | 3   | 1   | 50   | 53   | 5,660%   | 0,620%  |
| GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE                          | 1   | 0   | 861  | 862  | 0,116%   | 10,076% |
| GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS                         | 12  | 1   | 84   | 96   | 12,500%  | 1,122%  |
| GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS                              | 0   | 0   | 27   | 27   | 0,000%   | 0,316%  |
| GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS   | 213 | 196 | 180  | 393  | 54,198%  | 4,594%  |
| GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO   | 64  | 63  | 31   | 95   | 67,368%  | 1,110%  |
| GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS   | 39  | 30  | 103  | 142  | 27,465%  | 1,660%  |
| GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO                                       | 27  | 27  | 30   | 57   | 47,368%  | 0,666%  |
| GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS   | 3   | 1   | 109  | 112  | 2,679%   | 1,309%  |
| GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS                    | 0   | 0   | 5    | 5    | 0,000%   | 0,058%  |
| NAEST - NÚCLEO DE ACESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA                                   | 0   | 0   | 1    | 1    | 0,000%   | 0,012%  |
| PROCR - PROCURADORIA   | 3   | 3   | 0    | 3    | 100,000% | 0,035%  |
| UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA   | 3   | 1   | 81   | 84   | 3,571%   | 0,982%  |

|   |             |    |             |             |         |                 |
|---|-------------|----|-------------|-------------|---------|-----------------|
| UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE<br>TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO<br>EM SAÚDE | 0           | 0  | 99          | 99          | 0,000%  | 1,157%          |
| UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO<br>PÚBLICO                                  | 19          | 13 | 749         | 768         | 2,474%  | 8,977%          |
| UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM<br>EQUIPAMENTOS                              | 36          | 33 | 1           | 37          | 97,297% | 0,432%          |
| UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS<br>BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS                     | 5           | 5  | 10          | 15          | 33,333% | 0,175%          |
| UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS<br>CONTROLADOS                                    | 2           | 1  | 77          | 79          | 2,532%  | 0,923%          |
| UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS<br>DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"                  | 0           | 0  | 4           | 4           | 0,000%  | 0,047%          |
| UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE<br>MATERIAIS DE USO EM SAÚDE                 | 19          | 3  | 40          | 59          | 32,203% | 0,690%          |
| UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA  | 0           | 0  | 4           | 4           | 0,000%  | 0,047%          |
| <b>Total:</b>   | <b>1325</b> |    | <b>7230</b> | <b>8555</b> |         | <b>100,000%</b> |



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**

**Relatório de Produtividade de uma Gerência**  
**Período: 21/05/2002 a 29/02/2004**

|            |         |
|------------|---------|
| Emissão    |         |
| 01/03/2004 | 9:54:57 |

| <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                          | 48               | 43               | 2996               | 3044         | 1,577%                 | 35,582%           |
| <b><u>Total de todas as Gerências:</u></b> | <b>1325</b>      |                  | <b>7230</b>        | <b>8555</b>  |                        | <b>100,000</b>    |