



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

## **23º 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**  
**Ianne Linhares Kranert Borges**  
**Isabella da Costa Salemi**  
**Maria Lennilza Simões Albuquerque**  
**Sandra de Oliveira Ramalho**

## INTRODUÇÃO

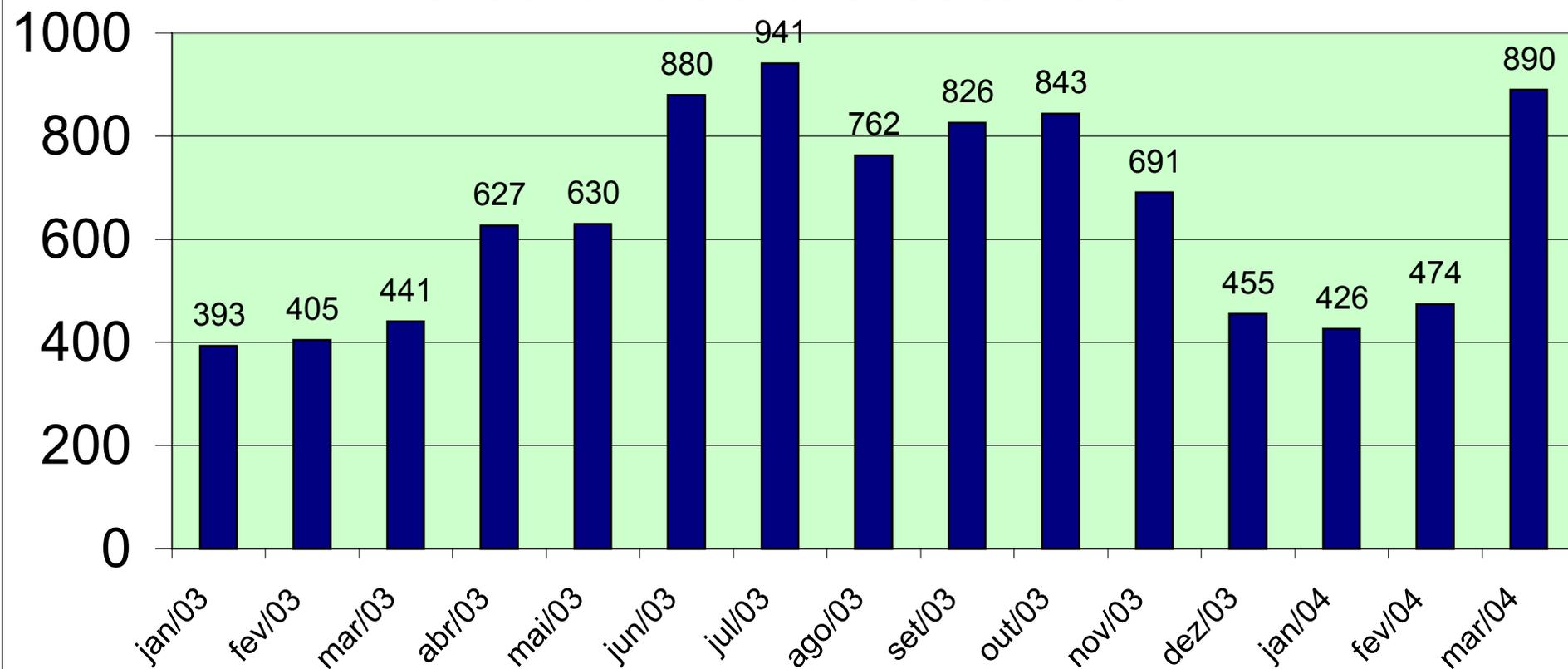
Apresentamos o 23º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 31 de março de 2004. Nele constam as planilhas relativas ao total de demandas no período, representadas pelo número de procedimentos encaminhados por Gerência Técnica, bem como o respectivo número de pendências. Lembramos que, no 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 1790 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 31/03/2004





# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 01/03/2004 a 01/04/2004**

Emissão	
01/04/2004	15:52:03

<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	1	1	4	75,000%	0,449%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	1	1	2	50,000%	0,225%
BIBLIOTECA - BIBLIOTECA	6	6	0	6	100,000%	0,674%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,112%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	3	1	0	3	100,000%	0,337%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	1	0	5	6	16,667%	0,674%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	1	1	0	1	100,000%	0,112%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	6	6	0,000%	0,674%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	1	0	4	5	20,000%	0,562%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	3	0	14	17	17,647%	1,910%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	5	3	0	5	100,000%	0,562%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	0	0	6	6	0,000%	0,674%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	21	11	0	21	100,000%	2,360%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	0	0	1	1	0,000%	0,112%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	10	11	9,091%	1,236%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	1	0	0	1	100,000%	0,112%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	4	2	4	8	50,000%	0,899%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	5	5	0,000%	0,562%

GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	4	0	53	57	7,018%	6,404%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	5	2	16	21	23,810%	2,360%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	5	2	1	6	83,333%	0,674%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	23	23	0,000%	2,584%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	3	0	3	6	50,000%	0,674%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	4	1	101	105	3,810%	11,798%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	3	1	5	8	37,500%	0,899%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	2	1	1	3	66,667%	0,337%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	17	0	13	30	56,667%	3,371%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	5	0	0	5	100,000%	0,562%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	85	55	2	87	97,701%	9,775%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	10	6	1	11	90,909%	1,236%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	17	11	2	19	89,474%	2,135%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	4	2	0	4	100,000%	0,449%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	6	1	35	41	14,634%	4,607%
GQTSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	2	2	0	2	100,000%	0,225%
OUVID - OUVIDORIA	26	22	152	178	14,607%	20,000%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	2	0	2	4	50,000%	0,449%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	3	0	17	20	15,000%	2,247%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	65	42	0	65	100,000%	7,303%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	16	12	0	16	100,000%	1,798%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	6	3	0	6	100,000%	0,674%

UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	5	1	6	11	45,455%	1,236%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	2	0	0	2	100,000%	0,225%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	48	21	2	50	96,000%	5,618%
UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	1	0	0	1	100,000%	0,112%
<b><u>Total:</u></b>	<b>398</b>	<b>212</b>	<b>492</b>	<b>890</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 21/05/2002 a 01/04/2004**

Emissão	
01/04/2004	15:56:03

<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	1	19	22	13,636%	0,176%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	1	8	9	11,111%	0,072%
AUDIT - AUDITORIA	0	0	4	4	0,000%	0,032%
BIBLIOTECA - BIBLIOTECA	38	38	0	38	100,000%	0,304%
CORGE - CORREGEDORIA	4	4	0	4	100,000%	0,032%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	3	1	0	3	100,000%	0,024%
GAFTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	1	0	17	18	5,556%	0,144%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	26	26	0	26	100,000%	0,208%
GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	0	0	4	4	0,000%	0,032%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	122	122	0,000%	0,976%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	2	1	45	47	4,255%	0,376%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	3	0	96	99	3,030%	0,792%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	9	7	25	34	26,471%	0,272%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	1	1	43	44	2,273%	0,352%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	288	278	13	301	95,681%	2,409%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	0	0	665	665	0,000%	5,323%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	158	159	0,629%	1,273%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	1	0	195	196	0,510%	1,569%

GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	447	447	627	1074	41,620%	8,596%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	12	10	131	143	8,392%	1,145%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	40	40	0,000%	0,320%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	4	0	1170	1174	0,341%	9,397%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	27	24	209	236	11,441%	1,889%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	5	2	93	98	5,102%	0,784%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	0	0	268	268	0,000%	2,145%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	0	0	90	90	0,000%	0,720%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	3	0	96	99	3,030%	0,792%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	5	2	855	860	0,581%	6,883%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	4	2	56	60	6,667%	0,480%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	2	1	862	864	0,231%	6,915%
GICRA - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	18	1	111	129	13,953%	1,032%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	5	0	27	32	15,625%	0,256%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	263	233	213	476	55,252%	3,810%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	67	63	41	108	62,037%	0,864%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	30	23	127	157	19,108%	1,257%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	31	29	30	61	50,820%	0,488%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	7	2	146	153	4,575%	1,225%
GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	2	2	5	7	28,571%	0,056%
NAEST - NÚCLEO DE ACESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0	1	1	0,000%	0,008%
OUVID - OUVIDORIA	73	69	3165	3238	2,254%	25,916%

PROCR - PROCURADORIA	3	3	0	3	100,000%	0,024%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	2	0	87	89	2,247%	0,712%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	3	0	117	120	2,500%	0,960%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	84	60	749	833	10,084%	6,667%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	54	50	1	55	98,182%	0,440%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	11	8	10	21	52,381%	0,168%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	5	1	86	91	5,495%	0,728%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	2	0	4	6	33,333%	0,048%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	66	38	42	108	61,111%	0,864%
UTVIG - UNIDADE DE TECNOLÓGIA	1	0	4	5	20,000%	0,040%
<b>Total:</b>	<b>1617</b>	<b>1428</b>	<b>10877</b>	<b>12494</b>		<b>100,000%</b>