



**Agência Nacional
de Vigilância Sanitária**

25º 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:
Ianne Linhares Kranert Borges
Isabella da Costa Salemi
Maria Lennilza Simões Albuquerque
Sandra de Oliveira Ramalho

E-mail: ouvidoria@anvisa.gov.br
Copyright@ ANVISA, 2000

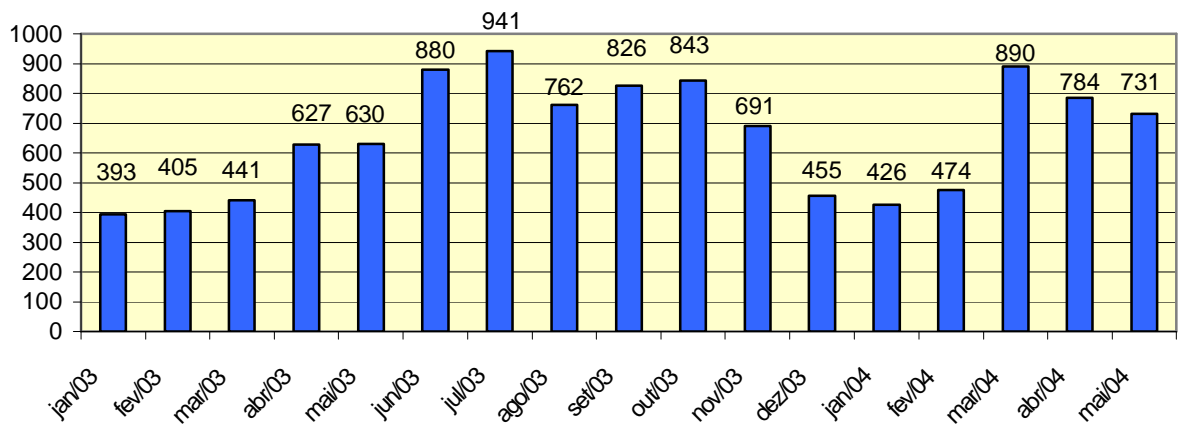
INTRODUÇÃO

Apresentamos o 25º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 30 de abril 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, o sistema anvis@tende ainda 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 a Ouvidoria.

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 01/01/2003 a 31/05/2004





Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Produtividade das Gerências
Período: 01/05/2004 a 01/06/2004

Emissão	
31/05/2004	16:36:45

<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	2	0	3	100,000%	0,410%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	2	2	0	2	100,000%	0,274%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	0	0	2	2	0,000%	0,274%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	0	0	1	1	0,000%	0,137%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	1	0	8	9	11,111%	1,231%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	2	0	3	5	40,000%	0,684%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	3	0	7	10	30,000%	1,368%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	1	1	0	1	100,000%	0,137%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	0	0	1	1	0,000%	0,137%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	1	1	0	1	100,000%	0,137%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	13	11	0	13	100,000%	1,778%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	37	25	1	38	97,368%	5,198%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	1	11	12	8,333%	1,642%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	1	1	0,000%	0,137%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	4	4	1	5	80,000%	0,684%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	2	2	0,000%	0,274%
GMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	2	0	72	74	2,703%	10,123%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	7	5	9	16	43,750%	2,189%

GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	7	5	0	7	100,000%	0,958%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	1	0	11	12	8,333%	1,642%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	5	4	1	6	83,333%	0,821%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE	4	0	61	65	6,154%	8,892%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	0	0	1	1	0,000%	0,137%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	5	0	3	8	62,500%	1,094%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	0	0	14	14	0,000%	1,915%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	7	7	0	7	100,000%	0,958%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	70	47	0	70	100,000%	9,576%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	8	2	1	9	88,889%	1,231%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	14	6	3	17	82,353%	2,326%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	4	3	0	4	100,000%	0,547%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	0	0	22	22	0,000%	3,010%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	9	8	0	9	100,000%	1,231%
OUVID - OUVIDORIA	50	43	93	143	34,965%	19,562%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	2	1	1	3	66,667%	0,410%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	12	3	14	26	46,154%	3,557%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	52	35	6	58	89,655%	7,934%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	15	9	0	15	100,000%	2,052%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	3	3	0	3	100,000%	0,410%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	7	6	6	13	53,846%	1,778%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	3	2	0	3	100,000%	0,410%

UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	18	8	2	20	90,000%	2,736%
<u>Total:</u>	373	244	358	731		100,000%



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Produtividade das Gerências
Período: 21/05/2002 a 01/06/2004

Emissão
31/05/2004 16:44:02

<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	5	4	21	26	19,231%	0,186%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	0	0	10	10	0,000%	0,071%
AUDIT - AUDITORIA	0	0	4	4	0,000%	0,029%
BIBLIOTECA - BIBLIOTECA	38	38	0	38	100,000%	0,271%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	17	17	0	17	100,000%	0,121%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,007%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	0	0	7	7	0,000%	0,050%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	0	0	24	24	0,000%	0,171%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	27	27	0	27	100,000%	0,193%
GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	0	0	4	4	0,000%	0,029%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	1	0	132	133	0,752%	0,949%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	3	1	51	54	5,556%	0,385%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	4	1	119	123	3,252%	0,878%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	13	13	25	38	34,211%	0,271%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	1	1	46	47	2,128%	0,335%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	2	2	0	2	100,000%	0,014%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	227	225	13	240	94,583%	1,712%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	39	27	666	705	5,532%	5,030%

GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	1	182	183	0,546%	1,306%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	197	197	0,000%	1,406%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	447	447	627	1074	41,620%	7,663%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	29	29	133	162	17,901%	1,156%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	0	0	45	45	0,000%	0,321%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	2	0	1325	1327	0,151%	9,468%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	15	13	251	266	5,639%	1,898%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	19	17	93	112	16,964%	0,799%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	1	0	307	308	0,325%	2,198%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	0	0	90	90	0,000%	0,642%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	5	4	105	110	4,545%	0,785%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	3	0	1016	1019	0,294%	7,271%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	1	1	64	65	1,538%	0,464%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	5	0	866	871	0,574%	6,215%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	1	1	183	184	0,543%	1,313%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	17	17	30	47	36,170%	0,335%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	398	375	217	615	64,715%	4,388%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	81	74	45	126	64,286%	0,899%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	30	21	172	202	14,851%	1,441%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	37	36	30	67	55,224%	0,478%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	0	0	217	217	0,000%	1,548%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	97	95	0	97	100,000%	0,692%

GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	0	0	6	6	0,000%	0,043%
NAEST - NÚCLEO DE ACESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0	1	1	0,000%	0,007%
OUVID - OUVIDORIA	108	100	3405	3513	3,074%	25,066%
PROCR - PROCURADORIA	3	3	0	3	100,000%	0,021%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	2	1	92	94	2,128%	0,671%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	14	5	155	169	8,284%	1,206%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	117	99	830	947	12,355%	6,757%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	86	79	1	87	98,851%	0,621%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	17	17	10	27	62,963%	0,193%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	9	8	105	114	7,895%	0,813%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	3	2	5	8	37,500%	0,057%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	104	93	54	158	65,823%	1,127%
UTVIG - UNIDADE DE TECNOLÓGIA	0	0	4	4	0,000%	0,029%
Total:	2030	1895	11985	14015		100,000%