



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

**MINISTÉRIO  
DA SAÚDE**

## **26º Relatório**

---

**Ouvidoria**



**Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária**

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

Diretores  
**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**  
**Patrícia Avelar Nogueira**  
**Sandra de Oliveira Ramalho**

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

## INTRODUÇÃO

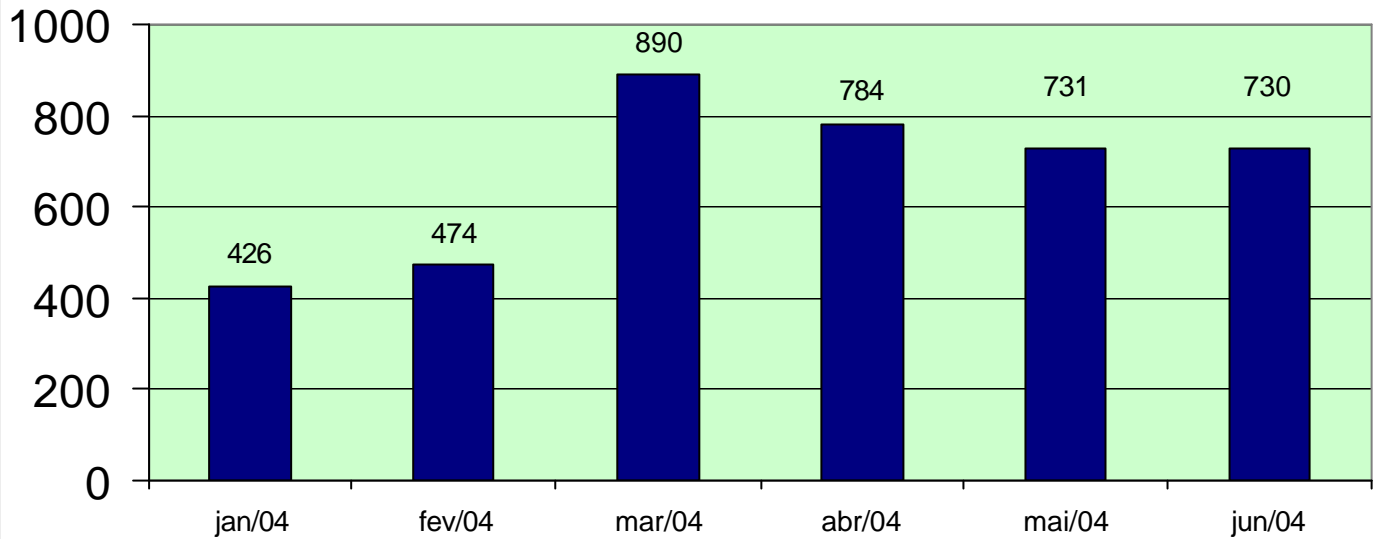
Apresentamos o 26º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 30 de junho de 2004. Nele disponibilizamos as planilhas relativas a demanda do período, contendo o total de procedimentos encaminhados por Gerência Técnica, bem como o respectivo número de pendências. Lembramos que, no quantitativo 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.

Apresentamos o quadro em anexo, complementando a planilha anual de demandas à Ouvidoria, somando-se um total de 4035 do ano de 2004.

A partir deste mês, este relatório também apresentará uma planilha de pendências, em ordem decrescente, por gerência.

Na busca de aprimorar cada vez mais a forma de atendimento ágil e de qualidade, ao cidadão/usuário que procura a Agência, contamos com a colaboração de todas as áreas técnicas, cujo trabalho e esforço é sempre imprescindível para alcançar os objetivos propostos.

## Demanda da Ouvidoria 2004 01/01/2004 a 30/06/2004





# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 01/06/2004 a 01/07/2004**

Emissão	
30/06/2004	16:42:52

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% dos Pendentes</u>	<u>% do Total</u>
AUDIT - AUDITORIA	0	0	1	1	0,000%	0,137%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	2	1	0	2	100,000%	0,274%
GAFTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	0	0	3	3	0,000%	0,411%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	2	2	0	2	100,000%	0,274%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	7	7	0,000%	0,959%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	3	0	1	4	75,000%	0,548%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	11	3	12	23	47,826%	3,151%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	1	0	0	1	100,000%	0,137%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	4	1	13	17	23,529%	2,329%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	2	1	0	2	100,000%	0,274%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	6	3	0	6	100,000%	0,822%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	1	0	0	1	100,000%	0,137%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	9	10	10,000%	1,370%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	1	1	14	15	6,667%	2,055%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	2	0	1	3	66,667%	0,411%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	0	0	36	36	0,000%	4,932%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	5	4	6	11	45,455%	1,507%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	5	5	0	5	100,000%	0,685%

GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	3	0	8	11	27,273%	1,507%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	3	0	6	9	33,333%	1,233%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	4	2	61	65	6,154%	8,904%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	0	0	2	2	0,000%	0,274%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	0	0	5	5	0,000%	0,685%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	15	1	6	21	71,429%	2,877%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	8	3	0	8	100,000%	1,096%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	67	33	0	67	100,000%	9,178%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	6	1	0	6	100,000%	0,822%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	13	2	3	16	81,250%	2,192%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	2	2	0	2	100,000%	0,274%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	21	0	14	35	60,000%	4,795%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	5	4	0	5	100,000%	0,685%
GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	1	0	1	2	50,000%	0,274%
OUVID - OUVIDORIA	25	19	88	113	22,124%	15,479%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	1	0	1	2	50,000%	0,274%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	5	1	27	32	15,625%	4,384%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	126	92	3	129	97,674%	17,671%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	15	12	0	15	100,000%	2,055%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	1	0	0	1	100,000%	0,137%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	10	3	3	13	76,923%	1,781%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	0	0	2	2	0,000%	0,274%

UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	14	7	6	20	70,000%	2,740%
<b><u>Total:</u></b>	<b>391</b>	<b>203</b>	<b>339</b>	<b>730</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Produtividade das Gerências**  
**Período: 21/05/2002 a 01/07/2004**

Emissão	
30/06/2004	16:45:00

<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	5	21	26	19,231%	0,176%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	0	0	10	10	0,000%	0,068%
AUDIT - AUDITORIA	0	0	5	5	0,000%	0,034%
BIBLIOTECA - BIBLIOTECA	38	38	0	38	100,000%	0,258%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	20	18	0	20	100,000%	0,136%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,007%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	0	0	7	7	0,000%	0,047%
GAFTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	1	0	34	35	2,857%	0,237%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	29	29	0	29	100,000%	0,197%
GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	0	0	4	4	0,000%	0,027%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	140	140	0,000%	0,949%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	4	1	53	57	7,018%	0,386%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	12	4	137	149	8,054%	1,010%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	14	13	25	39	35,897%	0,264%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	5	2	59	64	7,813%	0,434%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	4	3	0	4	100,000%	0,027%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	235	232	13	248	94,758%	1,681%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	1	0	666	667	0,150%	4,521%



GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	191	192	0,521%	1,301%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	199	199	0,000%	1,349%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	447	447	627	1074	41,620%	7,279%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	4	4	151	155	2,581%	1,050%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	3	1	46	49	6,122%	0,332%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	0	0	1363	1363	0,000%	9,238%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	10	9	267	277	3,610%	1,877%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	24	24	93	117	20,513%	0,793%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	3	0	317	320	0,938%	2,169%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	0	0	90	90	0,000%	0,610%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	3	0	113	116	2,586%	0,786%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	5	3	1088	1093	0,457%	7,408%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	1	1	69	70	1,429%	0,474%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	5	5	873	878	0,569%	5,951%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	19	5	202	221	8,597%	1,498%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	26	21	30	56	46,429%	0,380%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	473	438	217	690	68,551%	4,676%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	75	70	53	128	58,594%	0,868%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	23	12	198	221	10,407%	1,498%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	27	27	42	69	39,130%	0,468%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	23	1	243	266	8,647%	1,803%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	101	100	0	101	100,000%	0,685%

GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	1	0	8	9	11,111%	0,061%
NAEST - NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0	1	1	0,000%	0,007%
OUVID - OUVIDORIA	95	88	3578	3673	2,586%	24,893%
PROCR - PROCURADORIA	3	3	0	3	100,000%	0,020%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	2	0	96	98	2,041%	0,664%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	10	6	210	220	4,545%	1,491%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	212	178	869	1081	19,611%	7,326%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	21	18	18	39	53,846%	0,264%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	18	17	10	28	64,286%	0,190%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	13	6	114	127	10,236%	0,861%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	1	1	7	8	12,500%	0,054%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	54	46	112	166	32,530%	1,125%
UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	2	2	12	14	14,286%	0,095%
<b>Total:</b>	<b>2074</b>	<b>1879</b>	<b>12681</b>	<b>14755</b>		<b>100,000%</b>



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**ANVIS@TENDE**  
**Relatório de Pendências das Gerências**  
**Período: 01/06/2004 a 01/07/2004**

Emissão  
30/06/2004 16:46:05

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% Pendentes</u>
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	2	1	0	2	100,000%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	2	2	0	2	100,000%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	1	0	0	1	100,000%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	2	1	0	2	100,000%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	6	3	0	6	100,000%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	1	0	0	1	100,000%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	5	5	0	5	100,000%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	8	3	0	8	100,000%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	67	33	0	67	100,000%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	6	1	0	6	100,000%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	2	2	0	2	100,000%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	5	4	0	5	100,000%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	15	12	0	15	100,000%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	1	0	0	1	100,000%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	126	92	3	129	97,674%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	13	2	3	16	81,250%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	10	3	3	13	76,923%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	3	0	1	4	75,000%

GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	15	1	6	21	71,429%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	14	7	6	20	70,000%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	2	0	1	3	66,667%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	21	0	14	35	60,000%
GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	1	0	1	2	50,000%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	1	0	1	2	50,000%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	11	3	12	23	47,826%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	5	4	6	11	45,455%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	3	0	6	9	33,333%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	3	0	8	11	27,273%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	4	1	13	17	23,529%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	5	1	27	32	15,625%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	1	0	9	10	10,000%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	1	1	14	15	6,667%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	4	2	61	65	6,154%
AUDIT - AUDITORIA	0	0	1	1	0,000%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	0	0	3	3	0,000%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	7	7	0,000%
GMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	0	0	36	36	0,000%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	0	0	2	2	0,000%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	0	0	5	5	0,000%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	0	0	2	2	0,000%
<b>Total:</b>	<b>366</b>	<b>184</b>	<b>251</b>	<b>617</b>	