



**Agência Nacional
de Vigilância Sanitária**

**MINISTÉRIO
DA SAÚDE**

27º 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:
Alúdimá de Fátima Oliveira Mendes
Ianne Linhares Kranert Borges
Isabella da Costa Salemi
Maria Lennilza Simões Albuquerque
Patrícia Avelar Nogueira
Sandra de Oliveira Ramalho**

INTRODUÇÃO

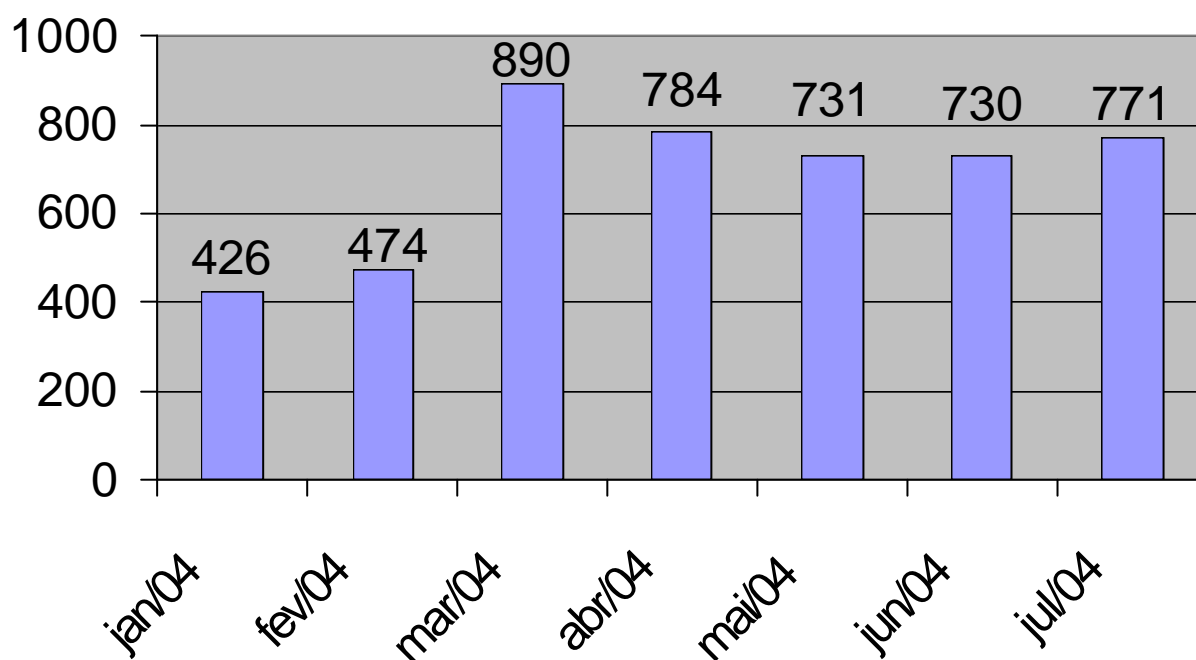
Apresentamos o 27º Relatório da Ouvidoria referente ao período de 1º a 31 de julho de 2004. Nele disponibilizamos as planilhas relativas a demanda do período, contendo o total de procedimentos encaminhados por Gerência Técnica, bem como o respectivo número de pendências. Lembramos que, no quantitativo 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 15535 do ano de 2004.

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 31/07/2004





Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Produtividade das Gerências
Período: 01/07/2004 a 01/08/2004

Emissão	
30/07/2004	16:19:04

<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	0	1	4	75,000%	0,519%
AUDIT - AUDITORIA	1	0	0	1	100,000%	0,130%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	4	3	0	4	100,000%	0,519%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	1	0	3	4	25,000%	0,519%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	1	0	1	2	50,000%	0,259%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	1	1	0	1	100,000%	0,130%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	3	3	0,000%	0,389%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	5	2	0	5	100,000%	0,649%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADADAÇÃO	9	3	25	34	26,471%	4,410%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	2	1	0	2	100,000%	0,259%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	5	3	10	15	33,333%	1,946%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	1	0	0	1	100,000%	0,130%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	3	3	0	3	100,000%	0,389%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	22	0	0	22	100,000%	2,853%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	2	0	11	13	15,385%	1,686%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	1	1	0,000%	0,130%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	7	2	4	11	63,636%	1,427%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	1	0	1	2	50,000%	0,259%

GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	2	0	36	38	5,263%	4,929%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	13	4	1	14	92,857%	1,816%
GGREL - GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	1	0	1	100,000%	0,130%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	4	2	0	4	100,000%	0,519%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	3	0	6	9	33,333%	1,167%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	6	2	0	6	100,000%	0,778%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE	17	2	46	63	26,984%	8,171%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	1	0	4	5	20,000%	0,649%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	1	0	1	2	50,000%	0,259%
GICRA - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	4	0	6	10	40,000%	1,297%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	9	7	0	9	100,000%	1,167%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	73	45	0	73	100,000%	9,468%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	8	3	1	9	88,889%	1,167%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	6	2	8	14	42,857%	1,816%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	1	1	1	2	50,000%	0,259%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	19	7	8	27	70,370%	3,502%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	21	11	0	21	100,000%	2,724%
OUID - OUVIDORIA	82	66	92	174	47,126%	22,568%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	0	0	2	2	0,000%	0,259%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	23	8	0	23	100,000%	2,983%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	52	24	30	82	63,415%	10,636%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	4	0	9	13	30,769%	1,686%

UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	1	0	0	1	100,000%	0,130%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	4	2	3	7	57,143%	0,908%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	2	2	0	2	100,000%	0,259%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	31	14	0	31	100,000%	4,021%
UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	1	1	0	1	100,000%	0,130%
Total:	457	222	314	771		100,000%



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Produtividade das Gerências
Período: 21/05/2002 a 01/08/2004

Emissão	
30/07/2004	16:22:29

<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	0	24	27	11,111%	0,174%
ASREL - ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	0	0	11	11	0,000%	0,071%
AUDIT - AUDITORIA	1	0	5	6	16,667%	0,039%
BIBLIOTECA - BIBLIOTECA	38	38	0	38	100,000%	0,245%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	24	23	0	24	100,000%	0,154%
CORGE - CORREGEDORIA	1	1	0	1	100,000%	0,006%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	1	0	10	11	9,091%	0,071%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	1	0	37	38	2,632%	0,245%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	30	30	0	30	100,000%	0,193%
GECOM - GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA	0	0	4	4	0,000%	0,026%
GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	143	143	0,000%	0,921%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	11	8	53	64	17,188%	0,412%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	12	6	171	183	6,557%	1,178%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	16	15	25	41	39,024%	0,264%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	8	6	71	79	10,127%	0,509%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	5	4	0	5	100,000%	0,032%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	235	235	14	249	94,378%	1,603%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	23	1	666	689	3,338%	4,435%

GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	2	0	205	207	0,966%	1,332%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	200	200	0,000%	1,287%
GGIMP - GERÊNCIA-GERAL DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	447	447	627	1074	41,620%	6,913%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	15	10	155	170	8,824%	1,094%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	1	0	49	50	2,000%	0,322%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	2	0	1402	1404	0,142%	9,038%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	16	7	275	291	5,498%	1,873%
GGREL - GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	1	0	1	100,000%	0,006%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	28	26	93	121	23,140%	0,779%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	3	0	327	330	0,909%	2,124%
GGSPS - GERÊNCIA-GERAL DE SEGURANÇA SANITÁRIA DE PRODUTOS DE SAÚDE PÓS-COMERCIALIZAÇÃO	0	0	90	90	0,000%	0,579%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	10	6	113	123	8,130%	0,792%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE	17	2	1150	1167	1,457%	7,512%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	2	1	73	75	2,667%	0,483%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	1	0	878	879	0,114%	5,658%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	8	4	223	231	3,463%	1,487%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	35	33	30	65	53,846%	0,418%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	541	513	223	764	70,812%	4,918%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	83	78	55	138	60,145%	0,888%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	10	6	221	231	4,329%	1,487%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	5	5	63	68	7,353%	0,438%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	23	11	273	296	7,770%	1,905%

GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	123	113	0	123	100,000%	0,792%
GQ TSA - GERÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM SEGURANÇA DE ALIMENTOS	0	0	8	8	0,000%	0,051%
NAEST - NÚCLEO DE ASSESSORAMENTO À GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1	1	2	50,000%	0,013%
OUVID - OUVIDORIA	154	138	3695	3849	4,001%	24,776%
PROCR - PROCURADORIA	3	3	0	3	100,000%	0,019%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	0	0	100	100	0,000%	0,644%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	25	10	220	245	10,204%	1,577%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	130	102	1018	1148	11,324%	7,390%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	4	0	46	50	8,000%	0,322%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	20	19	10	30	66,667%	0,193%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	6	4	128	134	4,478%	0,863%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	3	3	7	10	30,000%	0,064%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	60	43	139	199	30,151%	1,281%
UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	4	4	12	16	25,000%	0,103%
Total:	2192	1957	13343	15535		100,000%



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVIS@TENDE
Relatório de Pendências das Gerências
Período: 01/07/2004 a 01/08/2004

Emissão	
30/07/2004	16:25:27

<u>Gerência</u>	<u>Pendentes</u>	<u>Em Atraso</u>	<u>Finalizados</u>	<u>Total</u>	<u>% Pendentes</u>
AUDIT - AUDITORIA	1	0	0	1	100,000%
COMIN - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	4	3	0	4	100,000%
GADIP - GABINETE DO DIRETOR -PRESIDENTE	1	1	0	1	100,000%
GEMES - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS SIMILARES	5	2	0	5	100,000%
GEPEC - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS NOVOS, PESQUISAS E ENSAIOS CLÍNICOS	2	1	0	2	100,000%
GETEC - GERÊNCIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO	1	0	0	1	100,000%
GFIMP - GERÊNCIA DE CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	3	3	0	3	100,000%
GGALI - GERÊNCIA-GERAL DE ALIMENTOS	22	0	0	22	100,000%
GGREL - GERÊNCIA-GERAL DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	1	0	1	100,000%
GGREM - GERÊNCIA-GERAL DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E MONITORAMENTO DE MERCADO	4	2	0	4	100,000%
GGSTO - GERÊNCIA-GERAL DE SANGUE OUTROS TECIDOS, CÉLULAR E ÓRGÃOS	6	2	0	6	100,000%
GIFHO - GERÊNCIA DE ISENTOS, FITOTERÁPICOS E HOMEOPÁTICOS	9	7	0	9	100,000%
GIMED - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE MEDICAMENTOS	73	45	0	73	100,000%
GPROP - GERÊNCIA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA	21	11	0	21	100,000%
UINSP - UNIDADE DE INSPEÇÃO DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA USO EM SAÚDE	23	8	0	23	100,000%
UPBIH - UNIDADE DE PRODUTOS BIOLÓGICOS E HEMOTERÁPICOS	1	0	0	1	100,000%
UPVIT - UNIDADE DE PRODUTOS DIAGNÓSTICOS DE USO "INVITRO"	2	2	0	2	100,000%
UTMAT - UNIDADE DE TECNOLOGIA DE MATERIAIS DE USO EM SAÚDE	31	14	0	31	100,000%

UTVIG - UNIDADE DE TECNOVIGILÂNCIA	1	1	0	1	100,000%
GGPAF - GERÊNCIA GERAL DE PORTOS, AEROPORTOS E FRONTEIRAS	13	4	1	14	92,857%
GINVE - GERÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO	8	3	1	9	88,889%
ADAVS - ASSESSORIA DE DESCENTRALIZAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILANCIA SANITÁRIA	3	0	1	4	75,000%
GPESP - GERÊNCIA DE PRODUTOS ESPECIAIS	19	7	8	27	70,370%
GGINF - GERÊNCIA-GERAL DE INFORMAÇÃO	7	2	4	11	63,636%
UNIAP - UNIDADE DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO	52	24	30	82	63,415%
UPROC - UNIDADE DE PRODUTOS CONTROLADOS	4	2	3	7	57,143%
GACTA - GERÊNCIA DE AÇÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS	1	0	1	2	50,000%
GGLAS - GERÊNCIA-GERAL DE LABORATÓRIOS DE SAÚDE PÚBLICA	1	0	1	2	50,000%
GGTPS - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA DE PRODUTOS PARA A SAÚDE	1	0	1	2	50,000%
GPDTA - GERÊNCIA DE PRODUTOS DERIVADOS DO TABACO	1	1	1	2	50,000%
GIPRO - GERÊNCIA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS	6	2	8	14	42,857%
GICRA - GERENCIA DE INSPEÇÃO E CONTROLE DE RISCOS DE ALIMENTOS	4	0	6	10	40,000%
GERHU - GERÊNCIA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	5	3	10	15	33,333%
GGSAN - GERÊNCIA-GERAL DE SANEANTES	3	0	6	9	33,333%
UNTEQ - UNIDADE DE TECNOLOGIA EM EQUIPAMENTOS	4	0	9	13	30,769%
GGTES - GERÊNCIA-GERAL DE TECNOLOGIA EM SERVIÇOS DE SAUDE	17	2	46	63	26,984%
GEORA - GERÊNCIA DE ORÇAMENTOS E ARRECADAÇÃO	9	3	25	34	26,471%
DADRU - GABINETE DO DIRETOR -ADJUNTO - MEDICAMENTOS	1	0	3	4	25,000%
GGTOX - GERÊNCIA-GERAL DE TOXICOLOGIA	1	0	4	5	20,000%
GGCOS - GERÊNCIA-GERAL DE COSMÉTICOS	2	0	11	13	15,385%
GGMED - GERÊNCIA-GERAL DE MEDICAMENTOS	2	0	36	38	5,263%

GEMEG - GERÊNCIA DE MEDICAMENTOS GENÉRICOS	0	0	3	3	0,000%
GGGAF - GERÊNCIA-GERAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	0	0	1	1	0,000%
UFARM - UNIDADE DE FARMACOVIGILÂNCIA	0	0	2	2	0,000%
<u>Total:</u>	375	156	222	597	