

# RELATÓRIO OUVIDORIA

**Relatório  
Estatístico  
Mensal**

**Janeiro/2017**



**OUVIDORIA  
DA ANVISA**



**Diretor-Presidente**

Jarbas Barbosa da Silva Junior

**Diretores**

Fernando Mendes Garcia Neto  
José Carlos Magalhães da Silva Moutinho  
Renato Alencar Porto  
Trajano Augustus Tavares  
William Dib

**Ouvidora**

Vanilda Aparecida Alves

**Assessor**

André de Souza Oliveira Magela

**Equipe Técnica**

Cleudiane Alencar dos Santos  
Eriknilson de Souza Pacheco  
Isabella Radd Pires da Silva  
Kellen Cristine Louly Pinto  
Maria Alice Dias Leão  
Orismélia Maria Mota Gomes  
Ricardo Andrade Nascimento

**Produção**

Saulo Santos das Neves

**Colaboração e Revisão**

André de Souza Oliveira Magela

## Sumário

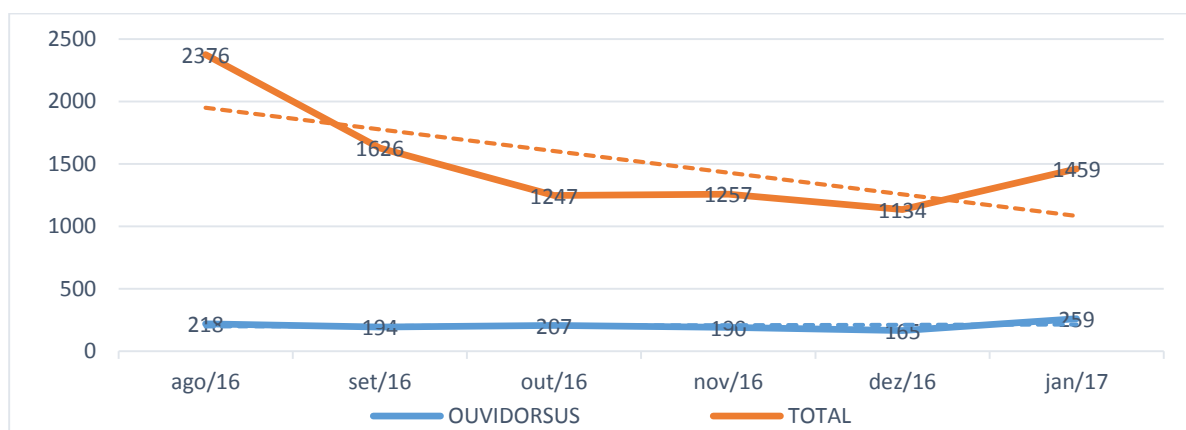
RELATÓRIO ESTATÍSTICO MENSAL OUVIDORIA/ANVISA DE JANEIRO/2017 .....	2
DIAGNÓSTICO INICIAL .....	3
TEMPO PARA RESPOSTA DA AGÊNCIA .....	4
ANÁLISES ESTATÍSTICAS DE GERÊNCIAS/COORDENAÇÕES .....	6
ANÁLISES ESTATÍSTICAS DAS DIRETORIAS .....	8
DIRETORIA DE AUTORIZAÇÃO E REGISTRO SANITÁRIO – DIARE.....	9
DIRETORIA DE GESTÃO INSTITUCIONAL SANITÁRIA – DIGES.....	10
DIRETORIA DE REGULAÇÃO SANITÁRIA - DIREG.....	11
DIRETORIA DE CONTROLE E MONITORAMENTO - DIMON .....	12
DIRETORIA DE COORDENAÇÃO E ARTICULAÇÃO DO SISTEMA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA – DSNVS .....	13
ELOGIOS À CASA.....	14
O QUE FOI DESTAQUE .....	15
FINALIZANDO .....	17

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta seu boletim estatístico mensal, com dados quali-quantitativos das demandas recebidas.

A Ouvidoria da Anvisa tem o papel fundamental de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados pela Agência, quer seja pela participação popular, quer seja viabilizando que demandas registradas sejam analisadas e apuradas, e conflitos trazidos pelo setor regulado, sejam solucionados pelas áreas competentes desta Agência. Ou ainda, a Ouvidoria tem função de favorecer a detecção de falhas em ações ou procedimentos e contribuir para a promoção de melhorias em nossos serviços públicos. Nesse sentido, cumpre-nos informar que o conteúdo abordado nas demandas descritas no presente relatório, exprime unicamente a percepção do usuário. Assim, um procedimento cadastrado em nosso sistema como 'morosidade', não significa, necessariamente, eventual falta de tempestividade da área quanto ao tempo de resposta, mas sim a legítima manifestação de insatisfação do usuário. Desta forma, a Ouvidoria busca continuamente desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição. Com os fatos constatados, destacamos os fatos mais relevantes no presente relatório.

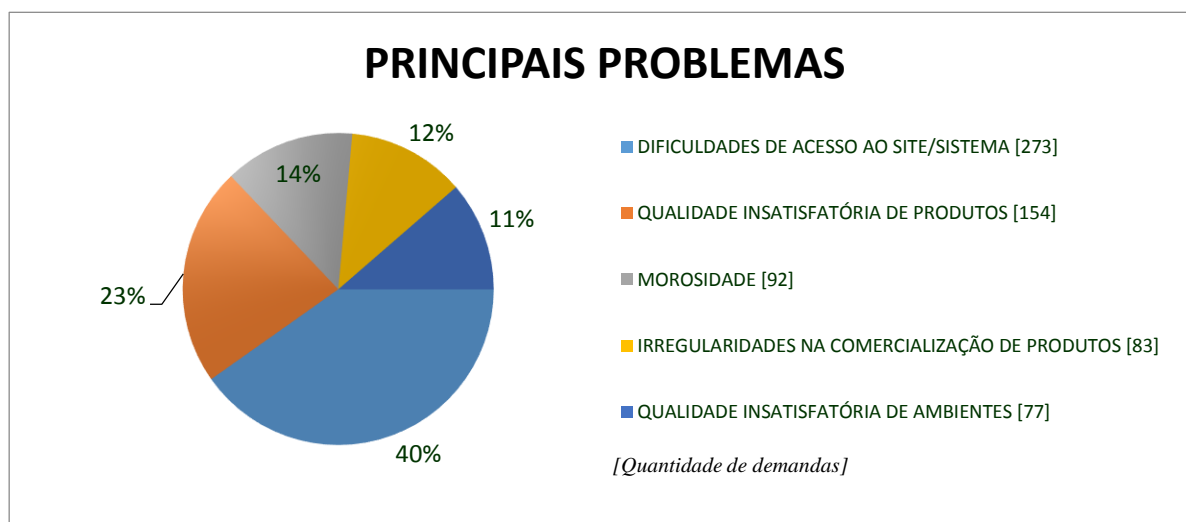
## DIAGNÓSTICO INICIAL

Em **Janeiro** de **2017**, foram registradas **1.459** demandas, sendo que desse total, **17,8%** ou **259** demandas foram encaminhadas via sistema OuvidorSUS, de competência, portanto, das Vigilâncias Estaduais e Municipais. Por conseguinte, demandas de competência exclusiva da Anvisa, corresponderam ao total de **1.200**. No gráfico a seguir, apresentamos um comparativo mensal do último semestre, em que podemos perceber uma leve tendência de aumento no quantitativo de demandas encaminhadas para as visas (OuvidorSUS) e, apesar do aumento do quantitativo do mês de **Janeiro**, uma tendência de declínio de demandas recepcionadas pela Ouvidoria.



Fonte: sistema Ouvidori@tende

Selecionamos, mensalmente, os **cinco** principais problemas apresentados pelos usuários no sistema Ouvidori@tende. No mês de referência, esta lista respondeu por quase **47%** das demandas totais recepcionadas pela Ouvidoria conforme demonstrado a seguir:



Fonte: sistema Ouvidori@tende

Para a elaboração deste relatório, denúncias e reclamações que não se referiram diretamente aos serviços ofertados pelas áreas desta Agência - como, por exemplo, as demandas que mencionam '**Irregularidades na comercialização de produtos**' vendidos em açougues ou mercados locais cuja responsabilidade é do âmbito da VISA local - não

foram contabilizadas, com o objetivo de se obter uma abordagem mais fidedigna do que ocorre na Agência. Observando o gráfico anterior, percebemos que as demandas de maior relevância percentual são aquelas relacionadas às **'Dificuldades de acesso ao site/sistema'** e **'Qualidade insatisfatória de produtos'**.

Na tabela a seguir, podemos visualizar o **perfil dos usuários** para o mês corrente:

Perfil dos usuários	Percentual
Pessoa Física	52,02 %
Pessoa Jurídica	44,62 %
Entes federativos (Município, Estado e União), Órgãos de Defesa do Consumidor, Associações/ONGs e Demandantes 'Não Qualificados'	3,36%

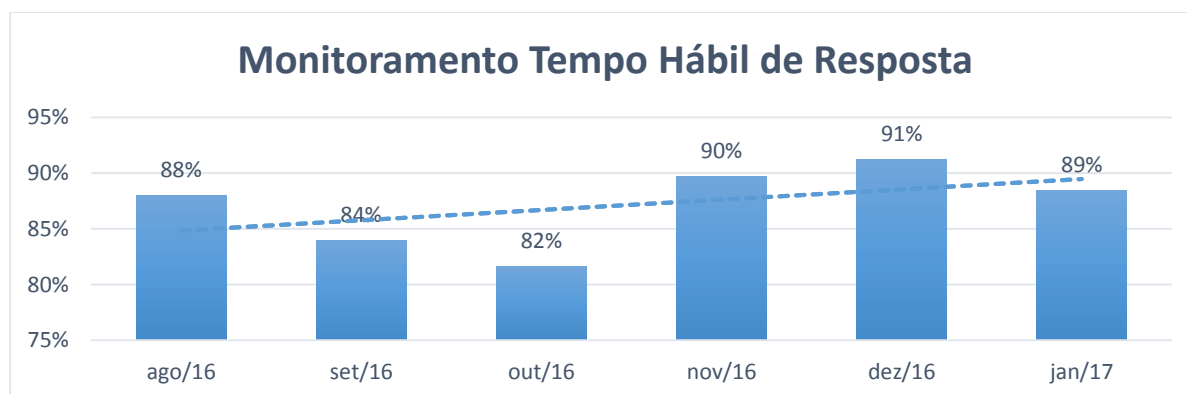
## TEMPO PARA RESPOSTA DA AGÊNCIA

O termo **'Resposta em Tempo Hábil'** indica que o parecer, a uma demanda recebida pela Ouvidoria, foi dado pela área técnica à sociedade em até 15 dias úteis.

Portanto, podemos definir que a **taxa percentual de respostas em tempo hábil** indica a eficiência desta instituição em responder às solicitações e questionamentos dos cidadãos-usuários e do setor regulado.

A partir dessas considerações podemos concluir que, em relação ao **tempo de resposta**, as **áreas técnicas** da Anvisa finalizaram, aproximadamente, **89%<sup>1</sup>** das demandas recebidas pela Ouvidoria, em até 15 dias úteis, correspondendo ao total de **1.062**.

Por meio da comparação no percentual de demandas respondidas em **Tempo Hábil** pelas **áreas técnicas** da nossa Casa, no último semestre, percebe-se uma manutenção crescente da linha de tendência; o resultando satisfatório pode ser observado no gráfico a seguir:



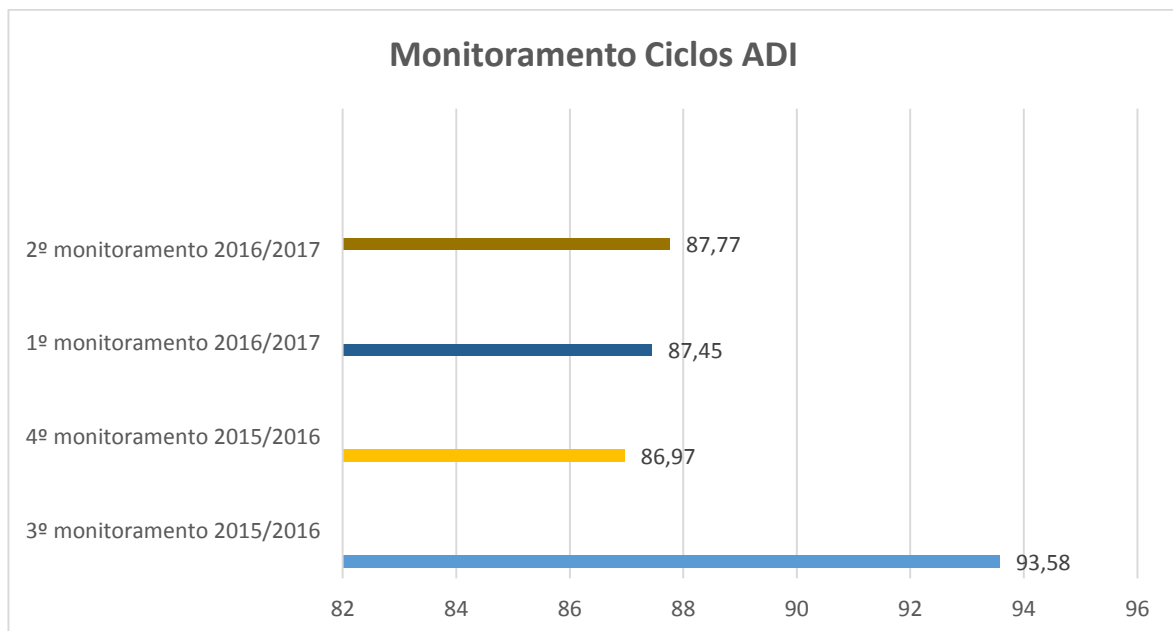
**Fonte:** sistema Ouvidori@tende

<sup>1</sup> Para esse cálculo foram desconsideradas demandas enviadas ao Ouvidor/SUS.

A título de comparação, a **Média Percentual de Resposta em Tempo Hábil das Áreas técnicas** de nossa Agência, no último semestre, foi superior a **87%**.

A importância de priorizar a resposta tempestiva ao cidadão expressa no Contrato de Gestão é de “responder **90%** das manifestações cadastradas no Sistema Ouvidori@tende, no prazo de 15 dias úteis”. Ademais, o desempenho nas respostas impacta diretamente no pagamento das gratificações dos servidores da Agência, uma vez que o prazo de respostas de 15 (quinze) dias úteis, das demandas enviadas pelo cidadão/setor regulado e recebidas por meio do sistema Ouvidoria@tende, voltou a fazer parte da Avaliação de Desempenho Institucional da Anvisa - ADI (ciclo 2016/2017), conforme estabelecido na Portaria 1304/2016, publicada no DOU de 29 de junho, que traz as 15 metas que compõem o ciclo 2016/2017 da ADI<sup>2</sup>.

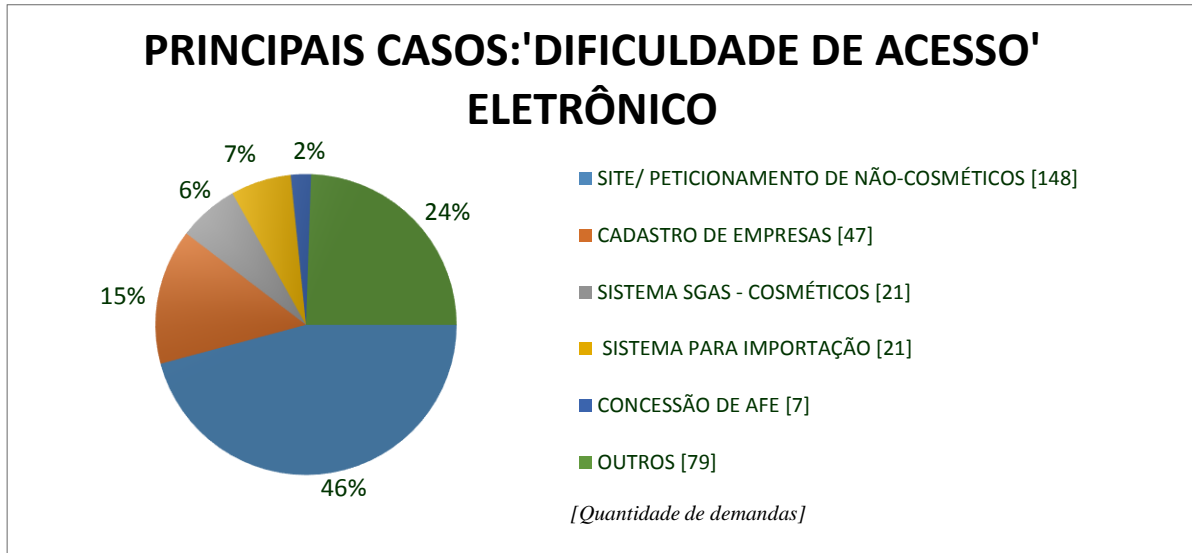
O monitoramento da ADI é uma atividade trimestral, com levantamento cumulativo de dados, na qual o responsável pela meta informa o valor mensurado para os indicadores associados à meta. A atualização de dados é realizada com a utilização do software GPWeb que é um sistema de gerenciamento de projetos, que busca estruturar ideias de projetos e gestão. De acordo com o segundo monitoramento da Avaliação de Desempenho Institucional (ADI), ciclo 2016/2017, referente ao período de 01/07/2016 até 31/12/2016, o Percentual das Demandas Recebidas pela Ouvidoria respondidas em até 15 dias úteis foi de **87,77%**, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Fonte: sistema Ouvidori@tende

<sup>2</sup> O grau de cumprimento de cada uma das metas tem impacto sobre o valor a ser pago a título de Gratificação de Desempenho de Atividade de Regulação (GDAR), Gratificação de Desempenho de Atividade Técnico-Administrativa de Regulação (GDATR) e Gratificação de Efetivo Desempenho em Regulação (GEDR). As gratificações serão pagas de forma integral sempre que o cálculo final for igual ou superior a 85%.

- Dificuldades de acesso no site/sistema: **323** demandas, o que representa **27%** das demandas de competência da Anvisa neste mês, conforme pode ser observado mais a seguir:



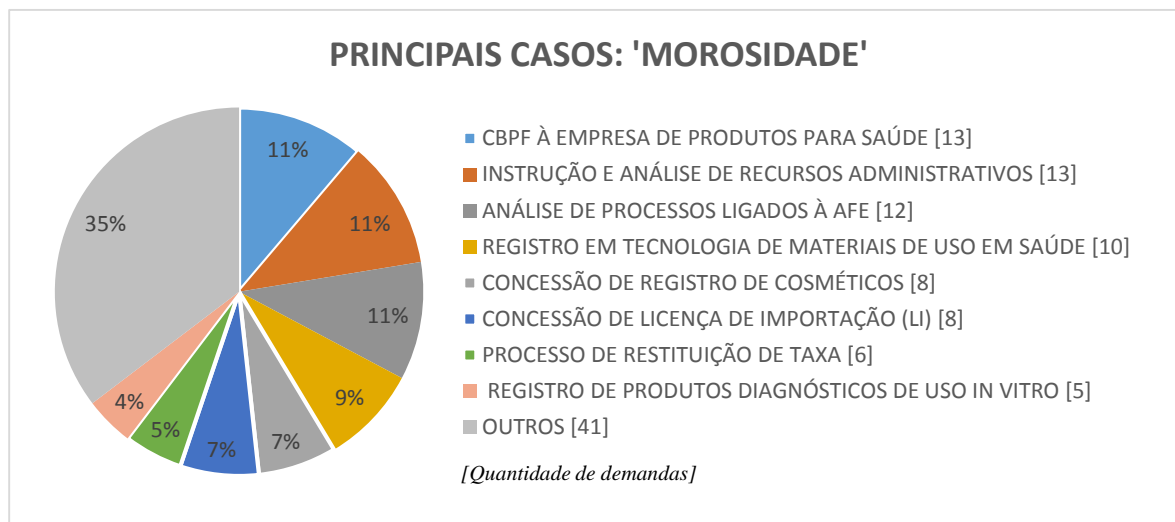
Fonte: Sistema Ouvidori@tende.

## O QUE MUDOU?

Percebe-se que o número de demandas relativas à **'DIFICULDADE DE ACESSO'** teve um aumento, posto que, no último mês de **Dezembro**, foram **272**. Um fator importante para isso, foi a quantidade de queixas ligadas à recém implantada ferramenta de pesquisa para verificação de registros e situação de processos, localizada no portal da Agência. A maioria dessas estava ligada ao verificador **CAPCHA**. Por outro lado, houve diminuição significativa na dificuldade ligada ao **'SISTEMA SGAS - cosméticos'**, antes com **91**, significando redução de quase **77%**. Além disso, é necessário mencionar a resolução no problema vinculado à geração e pagamento de GRU do sistema **DATAVISA**.



- Morosidade: **116** demandas, o que representa, aproximadamente, **10%** das demandas de competência da Anvisa neste mês.

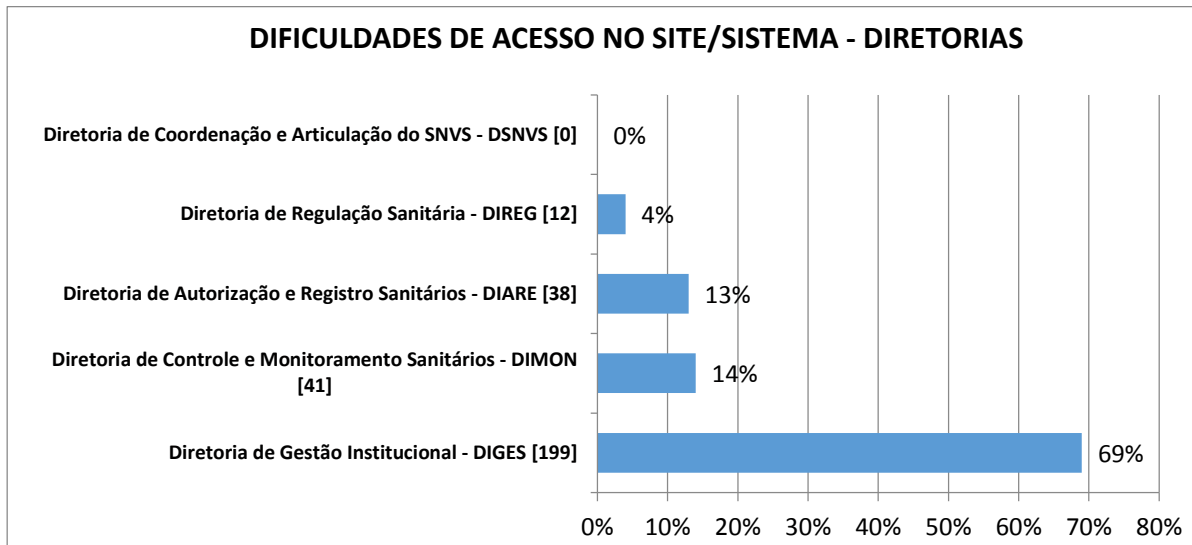


**Fonte:** sistema Ouvidori@tende.

### O QUE MUDOU?

Em relação aos meses passados, houve aumento na **'MOROSIDADE'**, que teve **79** registros em **Dezembro**, significando elevação de quase **47%**. Pode-se constatar elevações nos seguintes parâmetros: **'CBPF À EMPRESA DE PRODUTOS PARA SAÚDE'**, antes com **8**. Por outro lado, ocorreu melhoria nas reclamações ligadas à **'CENTRAL DE ATENDIMENTO'**, que nesse mês ficou com **3** e antes teve **5**.

No gráfico a seguir, percebe-se a situação das Diretorias da Agência, com relação às 'DIFICULDADES DE ACESSO NO SITE/SISTEMA', sendo tal parâmetro o de maior ocorrência no mês:



Fonte<sup>3</sup>: Sistema Ouvidori@tende.

Referente às 'DIFICULDADES DE ACESSO NO SITE/SISTEMA', a **Diretoria de Gestão Institucional (DIGES)** ficou com **69%**, ou **199** das demandas enviadas pelos cidadãos-usuários à Ouvidoria tendo, portanto, o maior percentual. Já a **Diretoria de Coordenação e Articulação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (DSNVS)** não apresentou demandas dessa natureza no mês. As informações relativas às demais Diretorias podem ser analisadas no gráfico acima.

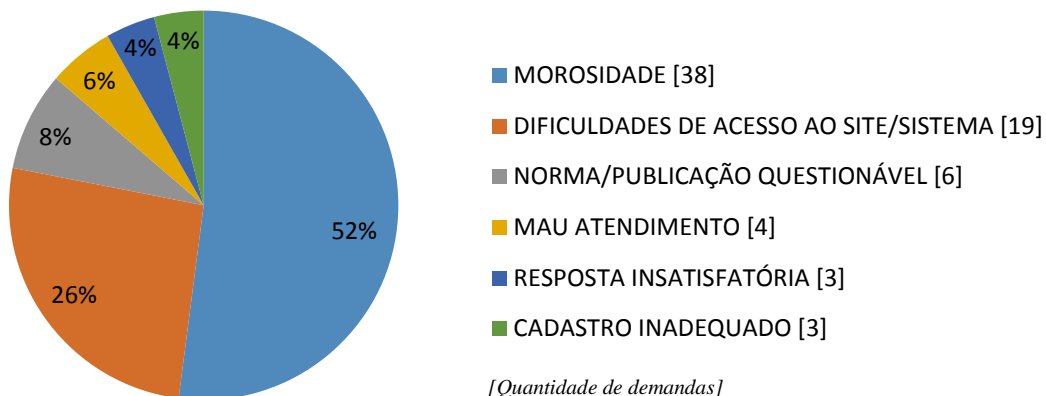
### O QUE MUDOU?

Em relação ao mês de **Dezembro**, nota-se que, o problema mais significativo apresentado na Casa permaneceu sendo 'DIFICULDADES DE ACESSO'; o fato deve-se, principalmente, ao entrave no site, ligado à nova ferramenta de pesquisa para registros e situação de documentos. As que apresentaram aumento do parâmetro foram: **DIGES**, antes com **115** e a **DIREG**, que no mês anterior teve **1**. Aquelas que tiveram diminuição nessa queixa são: **DIARE** antes com **101** – redução de quase **63%** - e **DIMON**, que no mês anterior teve **47**, configurando redução de quase **15%**. Já a **DSNVS** não teve alteração deste quantitativo.

Nos gráficos a seguir, estão elencadas as maiores demandas/problemas específicas de cada Diretoria.

<sup>3</sup> Cerca de **3%** - **14** denúncias e **30** reclamações - das demandas foram encaminhadas a Anvisa por engano e não estão contabilizadas neste cálculo.

## PROBLEMAS - DIARE



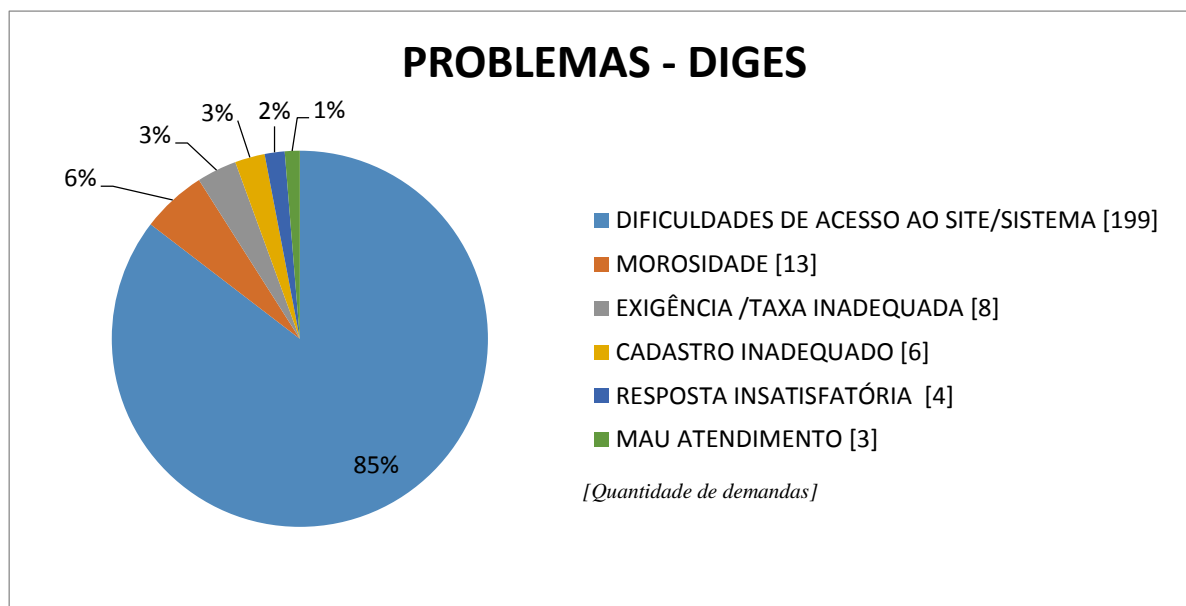
Fonte: Sistema Ouvidori@tende

Foram direcionadas à **DIARE 73** demandas. Pelo gráfico acima, podemos observar que, aproximadamente, **52%**, ou ainda, **38** demandas referiram-se à '**MOROSIDADE**'. Aquelas referentes à '**DIFICULDADES DE ACESSO AO SITE/SISTEMA**' tiveram **19** registros e '**NORMA/PUBLICAÇÃO QUESTIONÁVEL**', **6**. Demais registros estão representados acima.

### O QUE MUDOU?

#### DIARE

Em relação ao último mês, percebe-se que a Diretoria teve diminuição de quase **45%** na quantidade geral de demandas, pois contabilizou **132** em **Dezembro**; esse fato deve-se à significativa redução no número de registros nas queixas ligadas ao sistema de Cosméticos - **SGAS**, que antes teve **91** enquanto neste mês **21**, significando uma redução de, aproximadamente, **77%**. Entretanto, houve elevação no quantitativo da '**MOROSIDADE**', que alcançou **20** no mês passado.



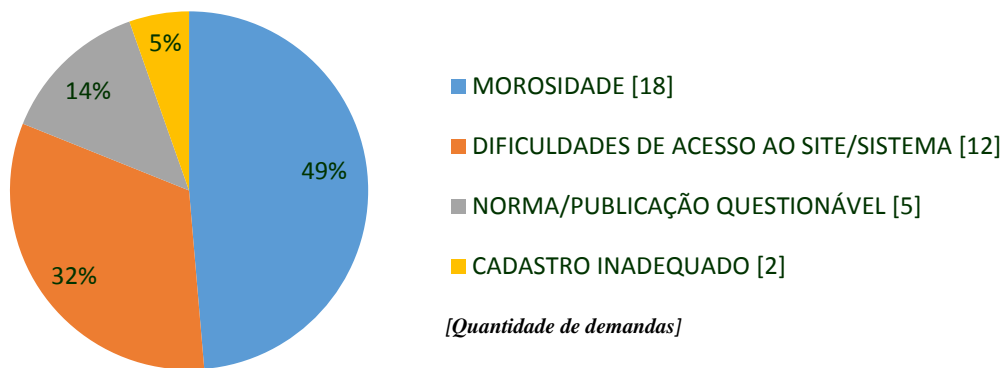
Fonte: Sistema Ouvidori@tende

No mês, foram direcionadas **233** demandas à **DIGES**. Observamos que o maior percentual **85%**, ou ainda **199**, daquelas que foram encaminhadas às áreas que a compõem, referiam-se à **'DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE/SISTEMA'**. Já a **'MOROSIDADE'** alcançou **13**, ao passo que o **'EXIGÊNCIA /TAXA INADEQUADA'** alcançou **8**. Outros dados poderão ser observados diretamente no gráfico acima.

#### O QUE MUDOU?

**DIGES** Em relação ao mês passado, percebe-se elevação nas demandas totais encaminhadas à Diretoria com **155** em **Dezembro**, representando aumento de, aproximadamente, **50%**. A ampliação mais acentuada foi verificada na **'DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE/SISTEMA'**, que apresentou **115** registros em **Dezembro**; tal fato deve-se, em grande medida, à dificuldade que usuários tiveram com a recém implantada ferramenta de pesquisa para registros de produtos e verificação do status de processos que tramitam na Agência, que conta agora com um verificador de segurança *captcha*.

## PROBLEMAS - DIREG



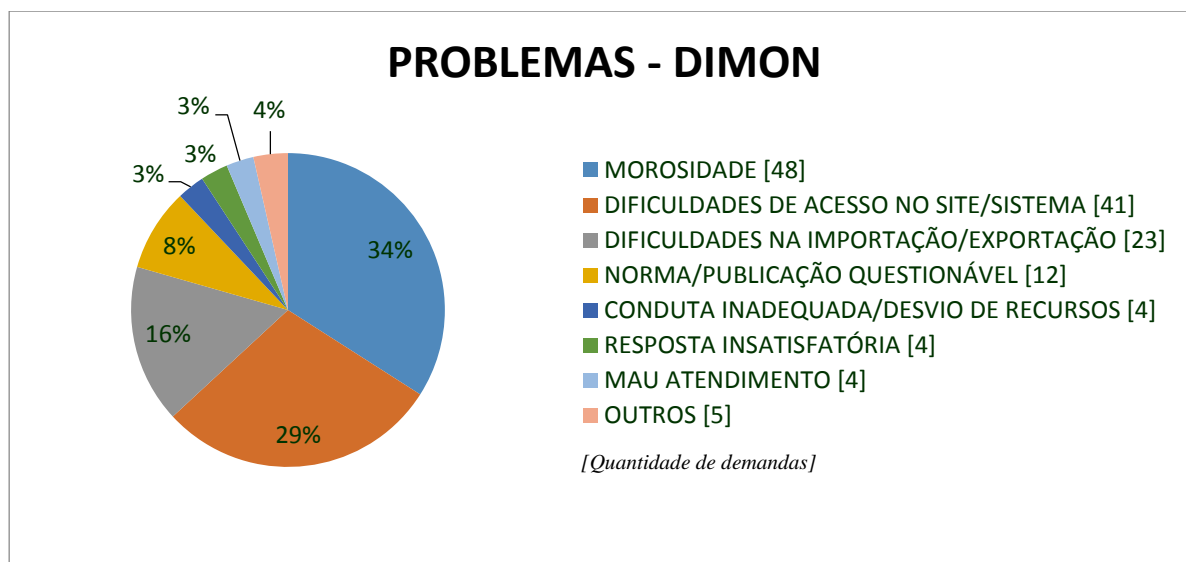
Fonte: Sistema Ouvidori@tende

Foram direcionadas para a **DIREG 37** demandas. Percebe-se que o maior percentual, **49%**, ou **18** demandas, encaminhadas às áreas que a compõem, referiram-se à **'MOROSIDADE'**. **'DIFICULDADES DE ACESSO'** alcançou **12**; ao passo que, **'NORMA/PUBLICAÇÃO QUESTIONÁVEL'** apresentou **5**. Outras informações poderão ser avaliadas diretamente no gráfico acima.

### O QUE MUDOU?

#### DIREG

Desde o mês de **Setembro**, vinha ocorrendo diminuição gradual no número de demandas encaminhadas à Diretoria. Entretanto, houve aumento em relação ao mês de **Dezembro**, que teve **21** registros. O destaque ficou com **'DIFICULDADES DE ACESSO'** relacionada à pesquisa em Tecnologia de Produtos para Saúde, que teve **1** único dado registrado anteriormente. Por outro lado, ocorreu melhoria no parâmetro **'CADASTRO INADEQUADO'**, antes com **2**.



**Nota:** O parâmetro 'OUTROS' engloba: 'CADASTRO INADEQUADO', 1; 'INDEFERIMENTO INADEQUADO', 3 e 'ÁREA TÉCNICA INACESSÍVEL', 1.

A **DIMON** apresentou um total de **141** demandas, sendo que o indicador de maior relevância foi '**MOROSIDADE**' com **48**, correspondendo a **34%** do total. "**DIFICULDADES DE ACESSO AO SITE/SISTEMA**" teve **41**, ao passo que, '**DIFICULDADES NA IMPORTAÇÃO/EXPORTAÇÃO**' apresentou **23**. Demais parâmetros estão dispostos no gráfico acima.

#### O QUE MUDOU?

##### DIMON

Em relação ao mês de **Dezembro**, que apresentou **120** demandas, houve elevação de, aproximadamente, **18%** do número total. O fato se deve, principalmente, porque o problema de geração de GRU para LI de produtos, que surgiu em **Dezembro**, gerou reclamações recorrentes do cidadão ainda em **Janeiro**. Entretanto, a solução do entrave já foi alcançada.

Neste mês, houve **3** demandas encaminhadas à **DSNVS** ligada à '**NORMA/PUBLICAÇÃO QUESTIONÁVEL**', as quais não se referiram às normas elaboradas pela Anvisa; mas às normas estabelecidas no âmbito de empresas privadas ou àquelas de competência dos municípios.

**O QUE MUDOU?**

No mês passado, ocorreu registro de **1** demanda ligada à '**RESPOSTA DSNVS INSATISFATÓRIA**'.

A Anvisa, por intermédio de sua Ouvidoria, recebe também elogios, o que reforça e estimula, a cada dia, o compromisso de sempre servir bem aos interesses da sociedade. Em **Janeiro de 2017**, recebemos **3** manifestações elogiando a atuação da Anvisa e/ou de seus servidores especificamente.

- **Ouvidoria**

***Procedimento cadastrado em 19/01/2017: Elogio ao servidor Geraldo Marques da unidade da Anvisa localizada no aeroporto de Brasília***

*“Gostaria de elogiar o atendimento telefônico prestado pelo servidor Geraldo Marques, da unidade da Anvisa localizada no aeroporto de Brasília. Atendimento com educação e cortesia. Respostas claras e objetivas. Demonstrou segurança nas informações dadas. Parabéns ”.*

- **Central de Atendimento**

***Procedimento 1 cadastrado em 02/01/2017: Elogio à Central***

*“Recebemos na Central de Atendimento a Demanda com o seguinte Teor:  
Usuária deseja registrar um elogio referente ao protocolo 2017000773, onde relata ter sido muito bem atendida ”.*

***Procedimento 2 cadastrado em 05/01/2017: Elogio ao Atendimento***

*“Prezados boa tarde,  
Gostaria de deixar registrado um elogio ao excelente trabalho realizado pela Anvisa, onde fui atendido pelo Yhago que esclareceu minhas dúvidas e foi super competente.*

*Atenciosamente,*

*Adelci”.*



### ➤ **Comércio irregular de Noz da Índia**

Há tempos se houve falar nos mais variados tipos de produtos para emagrecer, os quais prometem eliminar peso sem muito esforço. Dentre esses “milagrosos” produtos, a Ouvidoria da Anvisa recebeu, no período de **Janeiro** de 2015 à **Janeiro** de 2017, um total de **16** manifestações relacionadas a denúncias de comercialização e efeitos prejudiciais ligados à noz da Índia que, segundo seus divulgadores, garante emagrecimento de forma 100% natural.

Em 7 de **Fevereiro** de 2017, foi publicada a Resolução-RE nº- 322/2017, que proíbe, em todo o território nacional, a fabricação, comercialização, distribuição e importação de NOZ DA ÍNDIA (*Aleurites moluccanus*) e do CHAPÉU DE NAPOLEÃO (*Thevetia peruviana*) como insumos em medicamentos e alimentos, em quaisquer formas de apresentação. Tal medida resultou de investigação conduzida pela Gerência-Geral de Inspeção e Fiscalização Sanitária (GGFIS) da Anvisa, considerando evidências de toxicidade e a ocorrência de casos de óbitos no Brasil associados ao consumo de produtos constituídos de noz da Índia.

Um dos casos envolveu morte da cantora conhecida como Claudinha Félix, de 38 anos, na cidade de Campo Grande/MS, amplamente divulgado pela mídia e que trouxe à tona os potenciais riscos da noz da Índia. Familiares da cantora acreditam que os problemas de saúde da cantora se agravaram em decorrência do uso do produto.

A venda de noz da Índia é irregular e está sendo realizada em vários estabelecimentos e sites de venda do país com indicação de emagrecimento, o que leva ao seu uso indiscriminado. Trata-se de um produto não registrado pela Anvisa e, portanto, a venda da noz da Índia como produto terapêutico é crime previsto em lei, já que o Código Penal tipifica a prática como crime hediondo. Atualmente, a pena prevista para o crime é de reclusão de 10 a 15 anos e multa.

Para ilustrar, trazemos o teor de uma denúncia cadastrada em 25/01/2017 nesta Ouvidoria por meio do sistema Ouvidori@tende, de n.º 666529:

*“Olá, estou entrando em contato para informar que o estabelecimento informado está vendendo produto irregular conhecido como Noz da Índia, sendo que conheço 4 pessoas que passaram mal por causa disso, mas não têm coragem para denunciar. Peço que seja analisado o caso. Nas redes sociais é conhecida como Noz da Índia da Chris Emagreça já Teutonia pro Brasil. Obrigado”*

O óleo, extraído das sementes da *Aleurites moluccanus*, tem forte ação purgativa (laxante) e tóxica, principalmente, ao fígado, se ingerido regularmente. Ressalta-se ainda que não é possível o comércio da semente como alimento pois, para isso, deveria ter um registro de "alimento novo", situação na qual a Anvisa avalia a segurança de produtos alimentícios novos em uso no Brasil.

Cabe salientar que a ação de fiscalização compete tanto à Anvisa como às vigilâncias sanitárias locais. A Secretaria de Estado de Saúde do Mato Grosso do Sul divulgou uma nota técnica contraindicando o uso de noz da Índia. O documento descreve náuseas, vômitos, diarreia, letargia, desorientação, taquicardia, respiração irregular e o aumento da temperatura corporal como principais sintomas. A nota é assinada pelo médico toxicologista do Centro Integrado de Vigilância Toxicológica do Mato Grosso do Sul (CIVITOX/CVA/SGV/SES/MS), Alexandre Moretti de Lima, do coordenador do órgão, Karyston Adriel Machado da Costa, e pela superintendente geral de Vigilância em Saúde, Angela Cristina Cunha Castro Lopes.

Ademais, a noz da Índia ainda pode ser confundida com outra semente, o chapéu-de-Napoleão, planta altamente tóxica que começou a ser comercializada no Brasil como se fosse a noz da Índia que provoca efeitos cardiotoxicos e pode levar até à arritmia cardíaca. Vale salientar que as duas são proibidas pela Anvisa.

Portanto, o mais importante para o emagrecimento saudável continua sendo a prática de bons hábitos alimentares e de atividades físicas regulares, sempre com a supervisão de um profissional. A sociedade deve estar consciente e tomar cuidado ao buscar soluções para emagrecimento, pois essa atitude muitas vezes acaba por prejudicar o corpo e a saúde, podendo levar à morte.

A Ouvidoria da Anvisa coloca-se à disposição da população para receber denúncias, reclamações, sugestões ou elogios, as quais devem ser direcionados, a partir do preenchimento do formulário específico [Ouvidori@tende](mailto:Ouvidori@tende), que pode ser acessado no Portal da Agência.

O presente relatório tem como meta oferecer subsídios e informações *quali-quantitativa*, que auxiliem as diretorias da Anvisa na tomada de decisão, por meio de uma abordagem senso-crítica atenta às urgências, mudanças e oportunidades.

Assim, observando as informações do primeiro relatório/Ouvidoria de **2017**, percebemos uma constância nas reclamações relacionadas aos sistemas empregados pela Agência, o que tem onerado o setor regulado, pois a dificuldade na revalidação do registro de produtos, ou ainda no cadastramento de produtos, pode trazer prejuízos financeiros para empresas. Nesse mês, o entrave ligado à nova ferramenta de pesquisa para registro de produtos ou busca de status de documentos/processos que tramitam na Agência, que conta agora com o verificador *captcha*, foi o fator de maior volume nas reclamações.

No entanto, deve ser destacada a resolução no problema de acesso ao sistema para liberação de LI nas áreas de PAF; objetivo esse alcançado com o empenho aplicado na solução das falhas de instabilidade do sistema DATAVISA. Com isso, ocorreu melhoria no processo aduaneiro-sanitário. Apesar do avanço nesse sentido, esse processo se revela demasiado longo e, assim pode ocasionar às empresas, grandes custos de armazenamento dos produtos nas áreas de PAF, pois a permanência das cargas nesses locais pode ser demasiado longa. Entretanto, este setor, também, tem acompanhado diversos contigenciamentos das áreas da Casa, a exemplo da ação de grupos de trabalho para tratar dos sistemas utilizados pela Agência e das questões que envolvem assuntos de PAF. Isso tudo é facilitado pela cooperação entre diferentes setores, no sentido de reforçar e agilizar a resolução desse entraves.

Assim, expressamos nosso reconhecimento às realizações da atual gestão, pois temos testemunhado a superação de desafios para problemas que à época, apresentavam-se como de difícil solução. Desse modo, a Ouvidoria da Anvisa sinalizou alguns casos relacionados à dificuldade de acesso ao sistema DATAVISA e à burocracia nas áreas de PAF, no sentido de contribuir no esforço conjunto entre setores, gestão e servidores da Agência, para a resolução desses casos.

Por fim, parabenizamos, também, a área da GGTIN, por todo o esforço que vem sendo empregado, com o objetivo de reestabelecer a ferramenta de pesquisa no site da Anvisa. São por essas e outras ações, diante de demandas e desafios que existem no serviço público brasileiro, que esta Agência tem demonstrado estar engajada na contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. Tal resultado, só é garantido por meio de uma estabelecida rede de cooperação entre cidadão, Ouvidoria e os setores técnicos dessa Agência.



# OUVIDORIA DA ANVISA



**ANVISA**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério da  
**Saúde**



## Contatos da Ouvidoria

<http://ouvidoriadaanvisa.blogspot.com.br/>

<https://twitter.com/OuvidoriaAnvisa>

[www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

<http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria>

## Correspondências:

SIA Trecho 5 Área Especial 57, Lote 200, Bloco D, 1º Subsolo

CEP: 71.205-050 Brasília – DF

Telefones: (61) 34626792 / (61) 34626840