

# RELATÓRIO OUVIDORIA

Levantamento  
Elogios Áreas

2016/2017

---



**Diretor-Presidente**

Jarbas Barbosa da Silva Junior

**Diretores**

Fernando Mendes Garcia Neto - DIARE

José Carlos Magalhães da Silva Moutinho – DIMON

Willian Dib - DSNVS

Renato Alencar Porto – DIREG

Jarbas Barbosa da Silva Júnior – DIGES

**Ouvidora**

Vanilda Aparecida Alves

**Assessor**

André de Souza Oliveira Magela

**Equipe Técnica**

Cleudiane Alencar dos Santos

Eriknilson de Souza Pacheco

Kellen Cristine Louly Pinto

Maria Alice Dias Leão

Orismélia Maria Mota Gomes

Ricardo Andrade Nascimento

Saulo Santos das Neves

**Produção e Revisão**

André de Souza Oliveira Magela

Saulo Santos das Neves

## Sumário

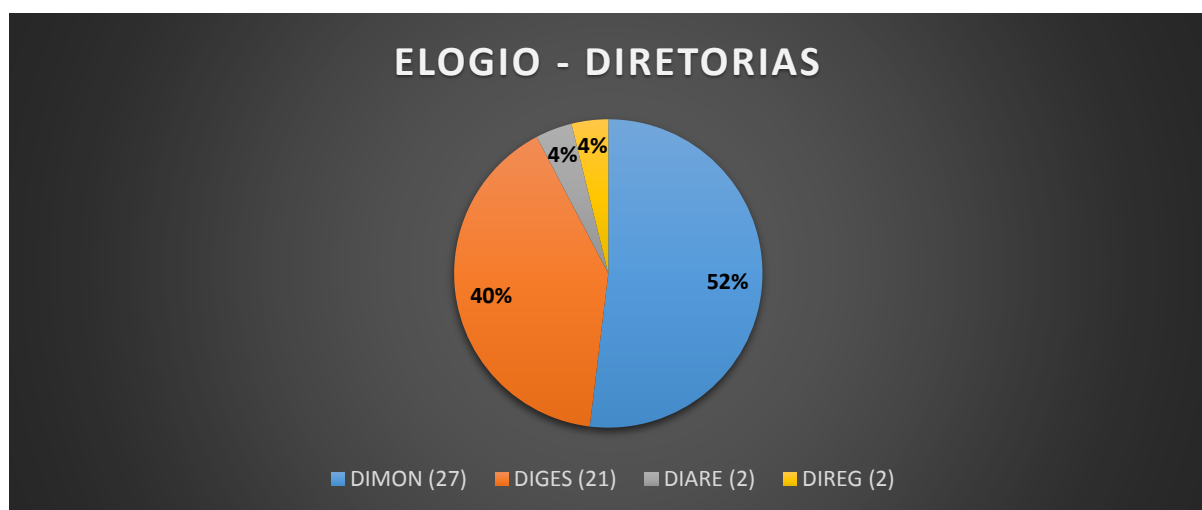
LEVANTAMENTO ELOGIOS ÁREAS 2016/2017 .....	2
ELOGIO GEGAR .....	3
ELOGIO GGTIN .....	3
ELOGIOS CVSPAF BRASÍLIA .....	8
ELOGIOS CVSPAF BAHIA .....	10
ELOGIOS CVSPAF SÃO PAULO .....	11
ELOGIOS CVSPAF RIO DE JANEIRO .....	12
ELOGIOS CVSPAF ESPÍRITO SANTO.....	13
ELOGIOS CVSPAF PARANÁ.....	14
ELOGIO CVSPAF CEARÁ.....	14
ELOGIO GIALI .....	14
ELOGIO GFISC.....	15
ELOGIO GFARM/GGMON .....	15
ELOGIO DIARE.....	16
ELOGIO GESAN .....	16
ELOGIOS GGTPS .....	17
ELOGIO OUVIDORIA .....	18
ELOGIOS ANVISA .....	18
FINALIZANDO .....	20

Com o objetivo de divulgar informações sucintas e relevantes que subsidiem as ações da Anvisa, a Ouvidoria apresenta o presente relatório de elogios referente ao biênio 2016/2017. O período de levantamento de dados, objeto deste relatório, ficou compreendido entre 01/01/2016 a 16/05/2017.

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.

Desta forma, a Ouvidoria busca continuamente desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição. A revisão deste trabalho não se esgota, ela é dinâmica e resulta, principalmente, da evolução contextual de nossa Agência e da visão sistêmica de seus coautores, os quais agradecem eventuais contribuições que servem de instrumento à futuras análises.

O presente relatório de elogios visa tão somente sensibilizar os gestores da Casa sobre a importância de termos um retorno favorável da sociedade no que diz respeito às ações da Agência, nos impulsionando cada vez mais a elevar nossos próprios padrões de qualidade. A seguir apresentamos um quadro resumo dos elogios:



## DIGES (21 elogios)

### ELOGIO GEGAR

1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### FEVEREIRO DE 2017

- *“Boa tarde Gegar,  
Gostaria de agradecer primeiramente as explicações sobre os processos da empresa X, e a compreensão que houve um equívoco da empresa com as (trocas) das guias de transações (taxas) dentro dos processos de concessão de AFE ARMAZENADORA para cosméticos e de produtos para saúde, infelizmente na hora da xerox para realização da segunda via, houve realmente essa troca das guias/taxas. Pedimos desculpas pelo equívoco! E Parabéns pela equipe e setor GEGAR!!!”.*

### ELOGIO GGTIN

1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### FEVEREIRO DE 2017

- *“Gostaria de informar que o serviço voltou a funcionar normalmente.  
Agradeço o suporte e compreensão.  
Atenciosamente”.*

19 (dezenove) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### ➤ 2016

#### JANEIRO: 1

- *“Prezados,  
Nos últimos 5 meses venho solicitando algumas informações para a área técnica e digo que em 80% delas obtive uma resposta rápida. Parabéns pela melhoria e certamente trabalhar junto as empresas também fortalece a Agencia. Obrigado e certa de poder contar com mais melhorias para o funcionamento das empresas brasileiras. ”*

## FEVEREIRO: 5

- *“Trabalho em uma empresa de assessoria e treinamentos em questões regulatórias de vigilância sanitária e vez ou outra preciso da ajuda do 0800 ou de área específica por dificuldades para acessar a página da Anvisa, ou dúvidas e as pessoas sempre me atendem com muita paciência e respeito. Sempre estou atenta às novidades da página e compartilho no face da minha empresa. Parabenizo à toda equipe e agradeço pelo bom atendimento. Bom trabalho a todos! ”*
- *“Recebemos o elogio na Central de Atendimento com o seguinte teor: A usuária deseja elogiar a atendente Maysa da Central de Atendimento, que lhe passou as informações de passo a passo para cadastramento de empresas de forma simples e eficaz através dos protocolos 2016096702 e 2016096728. ”*
- *“Recebemos na Central de Atendimento uma demanda com o seguinte Teor: Usuária deseja registrar um elogio para a atendente Vanessa, com o seguinte protocolo: 2016097633. Usuária deseja dar no 10 para a atendente. ”*
- *“Recebemos na Central de Atendimento uma demanda com o seguinte Teor: Usuária deseja registrar um elogio para a atendente Francilene, com o seguinte protocolo: 2016097721. Usuária gostaria de dar nota 10 para o atendimento. ”*
- *“Prezados,  
Nos últimos 5 meses venho solicitando algumas informações para a área técnica e digo que em 80% delas obtive uma resposta rápida. Parabéns pela melhoria e certamente trabalhar junto as empresas também fortalece a Agência.  
Obrigado e certa de poder contar com mais melhorias para o funcionamento das empresas brasileiras. ”*

## ABRIL: 1

- *“Olá, gostaria apenas de agradecer e elogiar o canal de atendimento ao público da ANVISA. É muito útil no meu dia a dia, tanto para uso profissional como no uso pessoal. Em especial, quando se trata das gerências de Matérias*

*Médicos e de Cosméticos, o retorno tem sido rápido e muito satisfatório. Mais uma vez obrigado! ”*

## MAIO: 2

- *“Usuário deseja registrar elogio para o operador Thiago referente ao protocolo: 2016199941 agradecendo pelo atendimento e a atenção em ajudar, e resolveu o problema de forma rápida. Afirma que está bem satisfeito com o atendimento prestado. ”*
- *“O usuário deseja registrar um elogio ao operador Thiago referente ao protocolo 2016213632, pelo atendimento prestado, e pela atenção e esclarecimento da dúvida. ”*

## JUNHO: 1

- *“Prezados Senhores,  
Quero aqui registrar meus sinceros elogios a funcionária Carol que me atendeu na data de hoje 24/06/16 através do protocolo 2016253535. Foi um atendimento de excelência mesmo! Acima de tudo ouvinte e entendimento perfeito a necessidade do cliente e a maneira de estabelecer orientação e solução satisfatória. Nossa, estou muito contente com atendimento dela, de primeira linha mesmo e é certo que ela deve ser acompanhada de perto e que seja muito bem aproveitada por vocês, haja visto que é muito difícil encontrar, nos dias de hoje, preparação a altura dos atendentes que estão em linha de frente seja no estabelecimento que for. Já tive oportunidade de ser atendida (...), mas confesso que não havia ainda recebido o tratamento TOP como o de hoje pela Carol. A quem possa interessar e providências tomar, olhe com carinho para essa atendente Carol pois muitos frutos ainda ela tem condições de dar e talvez vocês estejam guardando uma joia que precisa ser melhor e mais vista. Ah faço questão que essas poucas palavras, que de longe faz jus ao profissionalismo da Carol, chegue ao chefe imediato dela.  
Obrigada pela atenção aqui. ”*

## JULHO: 2

- *“Recebemos uma demanda na central de atendimento com o seguinte teor:*

*Gostaria de registrar esse elogio a atendente Claudia, nesse momento de tantos transtornos relacionados a minha concessão de AFE, me tratou com muito respeito, dedicação e interesse. Me senti muito gratificado e surpreso com tal tratamento. E além do atendimento, procura com ajudar a solucionar os problemas. A atendente se destacou em todos os atendimentos em que tive até hoje, através da central de atendimento Anvisa. ”*

- *“Recebemos a demanda na central de atendimento com o seguinte teor: Usuário deseja elogiar o atendimento prestado pelo atendente Pablo, informando que o atendimento deste foi muito esclarecedor, sanando todas as dúvidas do usuário.”*

## **AGOSTO: 2**

- *“Recebemos a demanda na central de atendimento com o seguinte teor: A usuária deseja fazer um elogio ao operador Paulo cujo número de protocolo 2016340801, pelo excelente atendimento onde sanou todas as dúvidas, esclarecendo de forma precisa e objetiva. Relata que o atendimento foi nota mil.”*
- *“Gostaria de elogiar o atendimento e agilidade da central de atendimento (fale conosco) e agradecer o retorno do atendimento dos protocolos do 2016337827 e 2016318684. ”*

## **SETEMBRO: 1**

- *"O usuário deseja fazer um elogio ao atendimento prestado ao protocolo 2016408566, pelo atendente Thiago Rodrigues Gebrim."*

## **➤ 2017**

### **JANEIRO: 2**

- *“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 ”.*
- *“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 supercompetente.*

*Atenciosamente, Adelci”.*

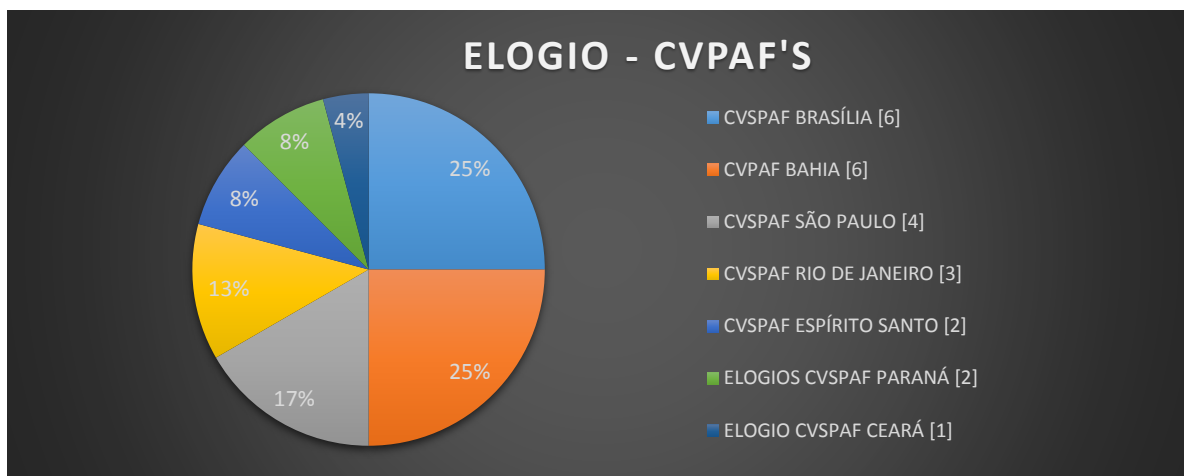
#### **FEVEREIRO: 1**

- *“Gostaria de registrar um elogio ao trabalho do atendente da central telefônica de informações da ANVISA, o Sr Herson que prestou um atendimento com excelência e merece ser reconhecido. Protocolo atendimento 2017126049. Atenciosamente ”.*

#### **MARÇO: 1**

- *“Recebemos na Central de Atendimento uma demanda com o seguinte teor: Usuário gostaria de elogiar o excelente atendimento (espetacular) da atendente sob protocolo: 2017404238. Atendente Francilene. ”*

## DIMON (27 elogios)



### ELOGIOS CVSPAF BRASÍLIA

6 (seis) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### ➤ 2016

##### MARÇO: 1

- *“Venho por meio da Ouvidoria elogiar o funcionário Estéfano, pela pró-atividade, gentileza e interesse em bem servir ao público que procura a unidade para emissão do CIVP no COV do aeroporto de Brasília- DF. ”*

##### NOVEMBRO: 1

- *“Quero parabenizar o excelente atendimento do posto da ANVISA no aeroporto. Fui lá para tirar minha carteira de vacinação internacional e recebi um atendimento rápido, descomplicado, assertivo. ”*

#### ➤ 2017

##### JANEIRO: 1

- *“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 ”.*

## FEVEREIRO: 1

- *“Olá! Na última sexta-feira compareci ao Posto da Anvisa no aeroporto de Brasília-DF para emissão de meu cartão internacional de vacinação. Fiquei impressionada com o ótimo atendimento dos servidores daquele local; pessoas extremamente capacitadas, educadas e prestativas, que não mediam esforços para ajudar a todos que ali estavam. Creio que até hoje, foi o órgão público em que tive o melhor atendimento. Parabéns aos servidores e também ao responsável por esse posto por liderar essa equipe”.*

## MARÇO: 2

- *“Senhor Ouvidor,  
Hoje, 30 de março de 2017, por volta das 14h, dirigi-me à unidade que essa Agência mantém no Aeroporto Internacional de Brasília, com o objetivo de ali obter o Certificado Internacional de Vacinação ou Profilaxia, especificamente para FEBRE AMARELA.  
2. Assim o fiz porque, em Posto de Saúde do DF, quando ali procurei me vacinar contra tal doença infecciosa grave, fui esclarecido de que já tendo eu sido vacinado por mais de duas vezes (na realidade quatro, a primeira vez em 1970 e posteriormente, na década de 1980, em 1995 e em 2006) estava eu já imunizado para o resto da vida (fato este que desconhecia), sendo, pois, desnecessária nova vacinação. E que, quanto ao respectivo Certificado Internacional, deveria buscá-lo junto à ANVISA, no Aeroporto Internacional desta Capital.  
3. Tenho, Senhor Ouvidor, a grande satisfação de me manifestar quanto à excelência do atendimento que ali recebi. Num misto de cortesia e simpatia, os servidores dessa Agência que ali estavam, desempenhavam suas funções e tarefas com muita eficiência, buscando ajudar a todos que tinham alguma dificuldade ou necessidade específica. Minha demanda foi resolvida em cerca de quinze minutos. E o tempo só não foi menor porque, desavisadamente, ali cheguei sem ter preenchido o formulário para cadastramento e o que foi rapidamente resolvido por terem me disponibilizado acesso e uso a computador, não sem antes me indagarem se desejava auxílio de um deles para operar aquele equipamento.  
4. Aliás, esse é outro aspecto que merece destaque e elogios. Instalações não só novas, mas modernas e funcionais, bem iluminadas e bem cuidadas, condizentes*

com o que se espera de um portal que, para muitos, em seus itinerários internacionais, é o primeiro contato com este País.

5. Por fim e por seu intermédio parablenizo a ANVISA, seus dirigentes e servidores pelo excelente desempenho com que cumprem, nesta sua área de atuação, suas tarefas e responsabilidades.

Atenciosamente,

Marcelo Ribeiro

Diretor de Assuntos Minerários”

- “Desejo elogiar o Sr. Geraldo, que atende na ANVISA do Aeroporto de Brasília. O Referido senhor recebe com muito profissionalismo, educação e eficiência. Fui atendida juntamente com meu marido no dia 24 de março/2017. ”

## ELOGIOS CVSPAF BAHIA

6 (seis) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

### ➤ 2016

#### JANEIRO: 1

- “Gostaria de elogiar o atendimento do senhor José Raimundo de Jesus da coordenação sede da Bahia por seu atendimento de excelência desde o atendimento telefônico. Entrei em contato por telefone para saber algumas informações onde o senhor José foi muito cortês e simpático, da mesma forma ao atendimento presencial com agilidade. Onde tinha também uma pessoa que havia acabado de ser atendida por ele e agradeceu elogiando o seu atendimento.

Parabéns a ANVISA por ter pessoas qualificadas no atendimento. ”

#### JUNHO: 3

- “Gostaria de elogiar o ótimo atendimento recebido, tanto por telefone como pessoalmente, no posto da ANVISA - Sede do comércio. Exemplo positivo para os servidores públicos do estado e país. ”
- “No dia 14/06/16 estive na ANVISA, localizada no comércio, na cidade de Salvador -BA. Fui bem atendida, cabendo tecer elogios ao atendimento do senhor

*José Raimundo de Jesus, da coordenação da Bahia - sede, que atende com presteza. ”*

- *“Quero parabenizar a ANVISA por ter como servidor o Sr. José Raimundo de Jesus, o qual dispensou um atendimento de excelência na sede da Anvisa em Salvador/Ba, precisava adquirir o cartão de vacina internacional e recebi diversas orientações sobre a viagem...Agradeço o atendimento dispensado com agilidade e competência...”*

## **AGOSTO: 2**

- *“Gostaria de manifestar minha satisfação ao profissionalismo, atenção e gentileza a nós dispensado (a mim e minha esposa Ana Maria Leal Gondo) pelo funcionário Jose Raimundo de Jesus, da sede da Coordenação Anvisa - Comércio, em Salvador/BA. ”*
- *“Venho, por meio desta, em nome da empresa externar a nossa admiração aos serviços prestados pela coordenadora de portos, aeroportos e fronteiras da Bahia, Dra. Mirian Matsumoto, em exercer as suas atribuições no cumprimento da legislação sanitária de forma extremamente técnica e eficiente. A sua competência é percebida de forma unânime no comércio exterior do mercado baiano. Nesta atual conjuntura do país, profissionais com as suas características, experiência e competência são cruciais nos órgãos públicos. A CVSPAF da Bahia está super bem representada. Parabéns!!”*

## **ELOGIOS CVSPAF SÃO PAULO**

**4 (quatro) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:**

### **ABRIL DE 2016**

- *“Elogio ao atendimento prestado nesta manhã no escritório da Anvisa do Aeroporto de Congonhas SP. Ótimo atendimento e predisposição da Supervisora em resolver os problemas. Parabéns. ”*

## JULHO DE 2016

- *“Muito obrigado por me responder e me avisar que faltou a segunda folha do civisa, já anexei com o novo recurso de número x, só pra firmar tb estou anexando aqui no email, Bom dia e fica com Deus. ”*

## SETEMBRO DE 2016

- *“Boa tarde,  
Não poderia deixar de prestar as minhas homenagens ao "Posto da Anvisa em Santos":  
Chefe: Rogerio e sua equipe;  
Em especial ao fiscal: Waldir Wagner Sanchez;  
Setor de atendimento: estagiários e a Srta. Olivia.  
Trabalho com o comercio exterior à 12 anos, no setor de importação de medicamentos e está é a melhor gestão e equipe!!!!!! Quero parabenizar os profissionais " Posto da Anvisa - STS " pelo ótimo atendimento, dedicação, trabalho transparente, o respeito, podemos dizer que servem como exemplo, e hoje podemos dizer, que com esta nova gestão somos tratados com respeito, educação, está bem claro a mudança e quero parabenizar a todos, o excelente trabalho profissional, agindo sempre cm profissionalismo, dedicação, respeito.  
Obrigada!  
Sheila - empresa Brasiliense. ”*

## MARÇO DE 2017

- *“Elogio a funcionária Sra. Elisabete do plantão da Anvisa no terminal 3 do aeroporto de Cumbica pelo profissionalismo e disposição no desempenho da sua função. Assunto relativo a Certificado Internacional de Vacinação. Como funcionário público que sou também, Parabéns! Necessitamos mais funcionários assim, que atendam a quem realmente paga seus salários com competência. ”*

## ELOGIOS CVSPAF RIO DE JANEIRO

3 (três) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

### ➤ 2016

#### FEVEREIRO: 1

- *“Gostaria de parabenizar o atendimento prestado pelo servidor Álvaro de Castro Coelho, lotado na repartição da Anvisa no aeroporto internacional do galeão no*

*Rio de Janeiro. Fico feliz de que os cidadãos brasileiros possam contar com os serviços e a atenção deste servidor que nos tratou com muita cordialidade, rapidez e eficiência. ”*

#### **NOVEMBRO: 1**

- *“Desejo elogiar a funcionária do posto da Anvisa no Aeroporto Galeão no Rio de Janeiro, pelo bom atendimento prestado. ”*

#### **➤ 2017**

#### **MARÇO: 1**

- *“Desejo registrar um elogio ao centro de orientação do aeroporto de galeão na cidade do Rio de Janeiro, pois mesmo sem sistema foi realizada a emissão de civp manualmente, trazendo nenhum prejuízo ao público realizando um atendimento de excelência. ”*

#### **ELOGIOS CVSPAF ESPÍRITO SANTO**

**2 (dois) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:**

#### **➤ 2016**

#### **FEVEREIRO: 1**

- *"Boa Tarde. Pretendo registrar minha imensa satisfação com o atendimento recebido no posto da Anvisa Aeroporto Vitória-ES. Funcionários Mário Souza e Paulo Ernane, solícitos, educados, interessados e comprometidos com um bom atendimento. Parabéns a eles e à Anvisa."*

#### **➤ 2017**

#### **MARÇO: 1**

- *“Gostaria de fazer um elogio aos servidores da Anvisa do Aeroporto de Vitória/ES. Informo que, no dia 06/03/2017, estive na repartição, onde fui atendida por um funcionário muito atencioso e bem-humorado, infelizmente não pedi seu nome. Entretanto, a outra servidora que também prestava atendimento não demonstrou ser diferente. Fico muito contente quando sou*

*bem atendida em órgãos públicos e, portanto, gostaria de elogiar esses servidores. Apesar da microestrutura fornecida, essas pessoas prestaram um atendimento de excelência. Parabéns! ”.*

#### **ELOGIOS CVSPAF PARANÁ**

**2 (dois) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:**

##### **ABRIL DE 2016**

- *“No dia 13.04.16 fui com minha família até a agência da Anvisa em Guaíra-PR, fazer a troca da carteira de vacinação nacional pela internacional. Ao longo de minha vida, raríssimas foram as vezes em que fomos tão bem atendidos por funcionários de órgãos públicos como nesta oportunidade. Parabenizo os funcionários desta agência no exercício de suas funções”.*

##### **NOVEMBRO DE 2016**

- *“Gostaria de elogiar o atendimento dos funcionários da Anvisa no Aeroporto Afonso Pena (Curitiba). O Sr. Máximo atendeu a mim e ao meu namorado com muita agilidade e simpatia. O outro funcionário que estava presente (infelizmente não perguntamos o nome dele) também foi muito solícito. O atendimento ocorreu no dia de hoje (10/11/2016), perto das 10 da manhã (para facilitar a identificação do outro funcionário). Obrigada. ”*

#### **ELOGIO CVSPAF CEARÁ**

**1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:**

##### **DEZEMBRO DE 2016**

- *“No momento em que o funcionalismo público está desacreditado, me deparei com o senhor Cláudio Cavalcante, um prestador de serviço bem informado e educado. Gostaria de deixar aqui meu registro de agradecimento pelo atendimento recebido. ”*

#### **ELOGIO GIALI**

**1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:**

##### **SETEMBRO DE 2016**

- *“Obrigada pelo retorno e resposta da análise.*



#### ELOGIO GFISC

1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### JANEIRO DE 2016

- *“Muito obrigado pela prestatividade. Sem dúvida alguma, vocês estão desempenhando um papel importantíssimo em relação à saúde pública, pois essas sementes se forem as falsas, podem causar graves intoxicações nas pessoas. Muito obrigado pelo empenho e esforço de vocês. Um grande abraço.”*

#### ELOGIO GFARM/GGMON

1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### FEVEREIRO DE 2016

- *“Prezados senhores da Ouvidoria da ANVISA, Agradeço imensamente por ter me enviado a publicação do alerta sobre os 'descongestionantes nasais'. Percebi que o trabalho de pesquisa por parte da Agência foi de magnífica qualidade. Sugiro que este alerta seja vinculado às bulas das gotas nasais que contenham as substâncias referidas. Considero um avanço para a diminuição dos mais de 10 milhões de viciados em gotas nasais, essas informações que a ANVISA publicou como alerta, e seria melhor ainda se colocarem nas bulas destes medicamentos (...).”*

## DIARE (2 elogios)

### ELOGIO DIARE

1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### ABRIL DE 2016

- *“Renato Porto, Bom dia!*

*Gostaria de parabenizá-lo pela palestra. Foi bastante esclarecedora. Obrigada também por sua disponibilidade e atenção no esclarecimento das dúvidas. Foi um grande prazer conhecê-lo. Sou consultora de alimentos focada em registros de produtos, elaboração de planos APPCC / BPF e adequações de rotulagem, seguindo legislações ANVISA, MAPA e INMETRO. Anexo apresentação de nossa empresa para conhecerem. ”*

### ELOGIO GESAN

1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### ABRIL DE 2017

- *“PREZADOS SENHORES,*

*VENHO ATRAVÉS DESTE AGRADECER À IMENSAMENTE VOSSA BOA VONTADE EM "CORRIGIR" O ERRO DO PETICIONAMENTO QUANTO AO PEDIDO DE REVALIDAÇÃO DO REGISTRO DO PRODUTO - RATICIDA GRANULADO X - VENDA LIVRE.*

*O FATO DE SE DAREM AO TRABALHO DE PROCURAR UMA MANEIRA DE AUXILIAR A EMPRESA É DE GRANDE VALIA E DEVE SER RECONHECIDA, POIS A PETIÇÃO É FEITA EM UM SISTEMA, NO ENTANTO ESSE SISTEMA É CONTROLADO POR PESSOAS.*

*DIANTE DISSO, VIEMOS POR MEIO DESTE, AGRADECER À ATITUDE DESTA PESSOA, O TÉCNICO OU A TÉCNICA QUE ANALISOU NOSSA SOLICITAÇÃO DO FALE CONOSCO E EXECUTOU A CORREÇÃO. ATENCIOSAMENTE,  
MARCELO”*

## DIREG (2 elogios)

### ELOGIOS GGTPS

2 (dois) elogios do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### NOVEMBRO: 1

- *“Realizei uma solicitação de chamado técnico na área GEMAT devido à uma exigência.*

*Gostaria de agradecer e elogiar o atendimento realizado pela equipe da GEMAT, o qual cumpriram o prazo e também obtive todas as informações necessárias para as minhas dúvidas, visto que a técnica que me retornou foi extremamente atenciosa e prestou totalmente os esclarecimentos pertinentes. Quando eu disse qual é seu nome completo para fazer este elogio à ANVISA, ela simplesmente disse encaminhe para Ouvidoria como sendo à equipe. Desde já, deixo aqui registrado o belíssimo atendimento da equipe da GEMAT e principalmente a técnica que realizou o meu atendimento (Nº 15337). Muito obrigada! ”*

#### DEZEMBRO: 1

- *“Prezados,*  
*Vimos através deste canal de comunicação, tecer um elogio à área técnica da ANVISA responsável pelo registro de materiais de uso médico (GGTPS - GEMAT), especialmente na figura da técnica Letícia Barel. A fiscal foi extremamente solícita e profissional na reunião em Parlatório realizada em maio deste ano (2016) e atendeu nossos esclarecimentos e dúvidas com presteza nos chamados técnicos realizados. Cordialmente. ”*

## ELOGIO OUVIDORIA

### 1 (um) elogio do cidadão-setor regulado distribuídos do seguinte modo:

#### ABRIL DE 2017

- *“Saulo Neves, bom dia.  
Agradeço a sua presteza e agilidade. Obrigada.  
Atenciosamente. ”*

## ELOGIOS ANVISA

### A seguir temos alguns elogios que ocorreram de forma generalizada à ANVISA

#### ➤ 2016

- *“Venho aqui para agradecer a ANVISA, pois hoje a mercadoria do SR. xx foi liberada e já está sendo enviada para o mesmo, eu quero aproveitar e agradecer por toda atenção dada tanto pelo correio, tanto pela Anvisa, obrigado por atender à solicitação dos e-mails que foram enviados, pois a mercadoria estava parada a 2 semanas e o proprietário da mercadoria (Consumidor) precisa de seus produtos que ele comprou, pois são suplementos alimentares para uso próprio, (...). ”*
- *“Bom dia. Muito obrigada pelas informações. Não era a minha intenção causar tanto problema para vcs, mas, sim, assegurar-me da validade do produto, antes de consumi-lo. Na verdade, em um dos vídeos, eles chegam a mencionar, rapidamente, que o produto é aprovado pela ANVISA. Por isso é que quis confirmar com vcs. Não tomo medicação alguma sem que seja prescrita por médico, assim como não utilizo nenhum produto antes de certificar-me de sua eficiência. Muito obrigada, novamente. aguardo notícias da aprovação do produto. Se, realmente, fizer o que dizem, vou comprá-lo para minha filha que está prestes a enfrentar um concurso público. Um grande abraço e bom trabalho. ”*
- *“Boa tarde, gostaria de elogiar a posição da Anvisa em relação notícia que vi no site sobre a substância fosfoetanolamina. Com essa posição vemos o quanto a agência leva a sério suas atribuições, protegendo a saúde da população e mantendo sua postura mesmo com uma Lei Federal indo contra as normas da Anvisa. Estão de parabéns pelo trabalho. Que bom que nesse país ainda existem pessoas que fazem seu trabalho com excelência. ”*

➤ 2017

- *“Agradeço a presteza da resposta esperando e confiando que se faça algo em relação ao fato gerador. O Brasil precisa ser passado a limpo e não é possível que uma cozinha da PMI utilize de carne de procedência duvidosa se no município isso acontece imagino o resto. Obrigado”*
- *“Bom dia! Sou médico ortopedista e temos sido bombardeados por propagandistas e pacientes sobre a prescrição de Colágeno Hidrolisado ou não. Acho estranho esse tipo de propaganda, mesmo por laboratórios de renome, já que o colágeno é um suplemento alimentar, e por definição, sem propriedades farmacológicas. Parabenizo a agência pela suspensão de propagandas desse produto pela W, porém o mesmo ocorre com diversos laboratórios. Obrigado,  
Alessandro”*

O presente relatório tem como meta oferecer subsídios e informações que possam de alguma forma trazer uma maior sensibilização dos técnicos e gestores da Casa no que diz respeito ao retorno da sociedade no que tange aos elogios.

Na constância nas reclamações recepcionadas diariamente pelo canal da Ouvidoria, nos esquecemos na maioria das vezes que a sociedade pode, também, demandar a Agência para expressar a sua real satisfação com os serviços prestados.

Desse modo, o presente relatório é uma forma de compilar informações que permitam como um termômetro expressar o reconhecimento das realizações da atual gestão da Agência, bem como de toda a equipe técnica.

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.

A revisão deste trabalho não se esgota, ela é dinâmica e resulta, principalmente, da evolução contextual de nossa Agência e da visão sistêmica de seus coautores, os quais agradecem eventuais contribuições à futuras análises.



# 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