

# Relatório de

# Demandas da Sociedade

# 02

À Gerência de Sangue, Tecidos, Células e Órgãos

Dados do serviço de acesso à informação da Anvisa - 2017

Brasília | Março de 2018

## APRESENTAÇÃO

*O 2º Relatório de Demandas da Sociedade à Gerência de Sangue, Tecidos, Células e Órgãos (GSTCO), da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), apresenta e discute os dados dos pedidos de acesso à informação feitos pela sociedade sobre o tema de sangue, tecidos, células e órgãos (STCO), no ano de 2017, por meio dos canais de atendimento ao público. O objetivo deste documento é caracterizar e analisar o perfil das demandas na área, para utilizá-lo como critério de direcionamento das ações da gerência e de determinação de parâmetros que permitam mensurar a efetividade das ações empregadas na melhoria do acesso à informação e do entendimento da sociedade a respeito do tema.*

## INTRODUÇÃO

Em concordância com o cenário internacional, sangue, tecidos, células e órgãos humanos constituem-se em produtos biológicos para utilização terapêutica e são considerados de alta vigilância no Brasil. A regulação baseia-se em critérios de segurança e eficácia dos produtos e serviços, centrada nas Boas Práticas aplicadas a sua cadeia produtiva ou de manipulação, sua

distribuição e uso terapêutico. Foca-se, portanto, no controle sanitário desses estabelecimentos, tais como, serviços de hemoterapia, bancos de células e tecidos germinativos, bancos de tecidos, laboratórios de processamento e armazenamento de células progenitoras hematopoiéticas, centros de processamento celular e outros estabelecimentos que atuam na manipulação de

órgãos para fins de transplante (BRASIL, 2016). É neste contexto que está estabelecido o escopo de competência e de atuação da GSTCO e no qual restringem-se as demandas de acesso a informação encaminhadas à Anvisa.

A Portaria 15/Anvisa, de 5 de janeiro de 2018, dispõe sobre a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), estabelecendo diretrizes, fluxos e procedimentos para a garantia do acesso à informação no âmbito da Anvisa. Assim, ela cita em seu art. 12, sem prejuízo de outras formas a serem estabelecidas, os seguintes canais de atendimento ao público para registros de solicitação de informação:

I - eletronicamente, por meio do Sistema de Acesso à Informação (e-SIC) ou pelo Fale Conosco do Portal da Anvisa.

II - presencialmente, no endereço do Setor de Indústria e Abastecimento (SIA), Brasília (DF), em dias úteis das 9h às 17h.

III - por correspondência física, no mesmo endereço.

IV - pelo telefone 0800 642 9782, em dias úteis das 7h30min às 19h30min.

Os registros e as tramitações das demandas originadas pelos canais eletrônicos e pelo telefone são realizados por meio do Sistema de Atendimento - SAT. Ele permite o acompanhamento dos protocolos, contagem de prazos, geração de relatórios gerenciais e identificação dos interlocutores, o que confere transparência e confiabilidade às respostas fornecidas (Guia do Interlocutor, 2014).

No intuito de otimizar o atendimento a suas demandas, além dos canais eletrônicos citados, a GSTCO utiliza o seu e-mail corporativo (sangue.tecidos@anvisa.gov.br) como alternativa de acesso à informação. Apesar de ser considerado um canal de articulação intra e interinstitucional, o e-mail corporativo apresenta-se atualmente como escolha viável para o estabelecimento de processos estratégicos da área relacionados a dados de produção e autorização de importação de células e tecidos com fins terapêuticos. Os autores envolvidos neste contexto, diante da relação já estabelecida por este canal, também o utilizam para solicitar o acesso a informação.

Para o atendimento presencial, a agência fornece ao usuário o ambiente do Parlatório (Manual do Sistema do Parlatório, 2017). Este local é destinado a realização de audiências/reuniões com qualquer particular que tenha a necessidade de tratar de assunto relacionado à competência da Agência. O sistema de agendamento de audiências é eletrônico e possibilita que o usuário externo faça sua solicitação com a área técnica, já informando o assunto e sugestão de data e horário de agendamento.

Outro canal de atendimento ao público é a ouvidoria. Considerada uma ferramenta de participação popular e de mediação de conflitos utilizada para receber denúncias, queixas, reclamações e sugestões dos usuários, ela contribui para o pleno exercício da consciência crítica do órgão, que possui como missão institucional proteger a saúde da população (Manual dos Interlocutores da Ouvidoria, 2016).

Apesar de não ser considerado um canal de solicitação de acesso à informação, as demandas originadas pela ouvidoria foram inseridas neste relatório, por gerarem uma demanda importante, com potencial de contribuir no processo de melhoria do entendimento dos regulamentos sanitários produzidos pela área.

A Anvisa possui uma Central de Atendimento para onde são encaminhados os pedidos de acesso à informação. Estes são tratados inicialmente por seus operadores a partir da Base de Conhecimento (Portaria 208/Anvisa, de 03 de fevereiro de 2017), que constitui um documento elaborado pelas áreas técnicas e que serve como subsídio para resposta imediata, diminuindo o volume de demandas que chegam nas áreas. Caso a solicitação não possa ser atendida pela Central e esteja no escopo de atuação da GSTCO, ela é encaminhada a área para o devido tratamento e retorno ao usuário.

O art. 20 da Portaria 15/2018 estipula o prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados da data de apresentação do pedido, para a resposta ser encaminhada ao cidadão. A portaria também prevê a possibilidade de prorrogação do prazo

por mais dez dias, conforme necessidade. Além disso, a GSTCO possui, de acordo com o seu Planejamento Tático 2016 - 2019, a meta anual de atendimento de 100% das demandas, sendo que 90% dentro do prazo, meta superior a determinada (80% dentro do prazo) pela Anvisa na Carta de Serviços ao Cidadão (2012).

Desde 2017, a Agência disponibiliza ao usuário a possibilidade de avaliar o atendimento às demandas, medindo o grau de satisfação em relação ao tempo e clareza das respostas, além da efetividade das mesmas. Esta avaliação constitui a percepção dos usuários externos em relação às respostas prestadas pelas áreas e objetiva identificar as melhores práticas e proporcionar ao gestor atuar de maneira pontual nos casos em que houve insatisfação.

A caracterização e análise dos dados de pedido de acesso à informação permite o conhecimento sistemático dos principais questionamentos oriundos da sociedade na temática STCO, bem como de outros parâmetros relacionados ao atendimento ao público. Tais informações subsidiam o monitoramento das metas relacionadas a prazo de resposta, além da



identificação de assuntos relevantes para o processo de capacitação da vigilância sanitária, bem como de melhorias no serviço de acesso à informação e no conteúdo disponibilizado para a população, contribuindo para um dos objetivos estratégicos da Anvisa de fortalecimento das ações de educação e comunicação em vigilância sanitária.

## ANÁLISE DE DADOS

A GSTCO respondeu a 481 demandas da sociedade no ano de 2017. De acordo com o Gráfico 1, que traz a distribuição do número total de demandas no período de 2009 até 2017, é observada uma tendência de aumento nos pedidos de acesso à informação desde 2014.

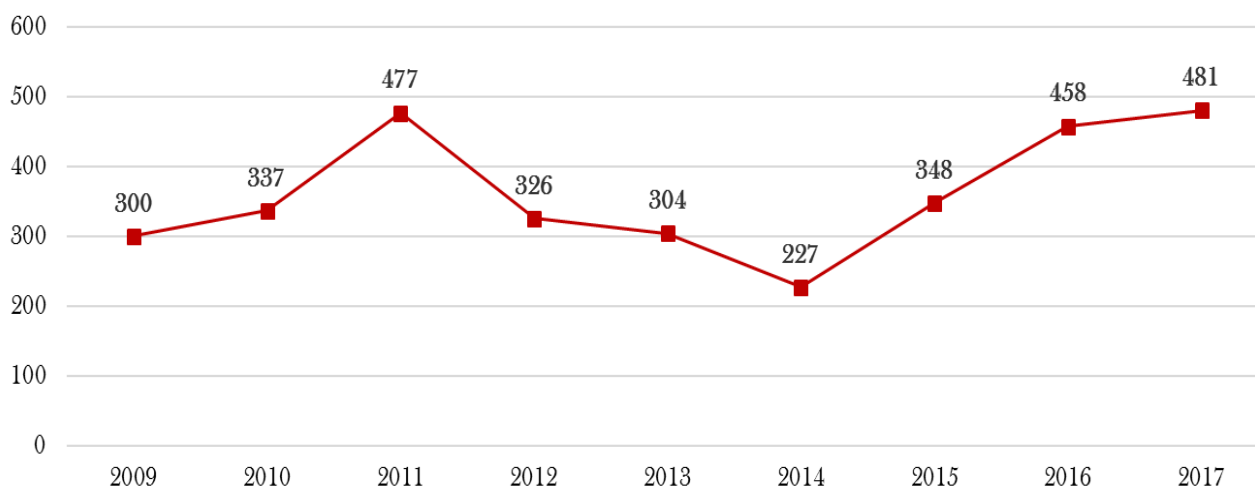
Atualmente a gerência possui dez servidores disponíveis para o atendimento aos pedidos de informação da área, dentre especialistas e técnicos em regulação, o que representa uma média de aproximadamente 48 demandas/ano por servidor. Em 2014, considerando o número de servidores (15) à época, esse indicador era de

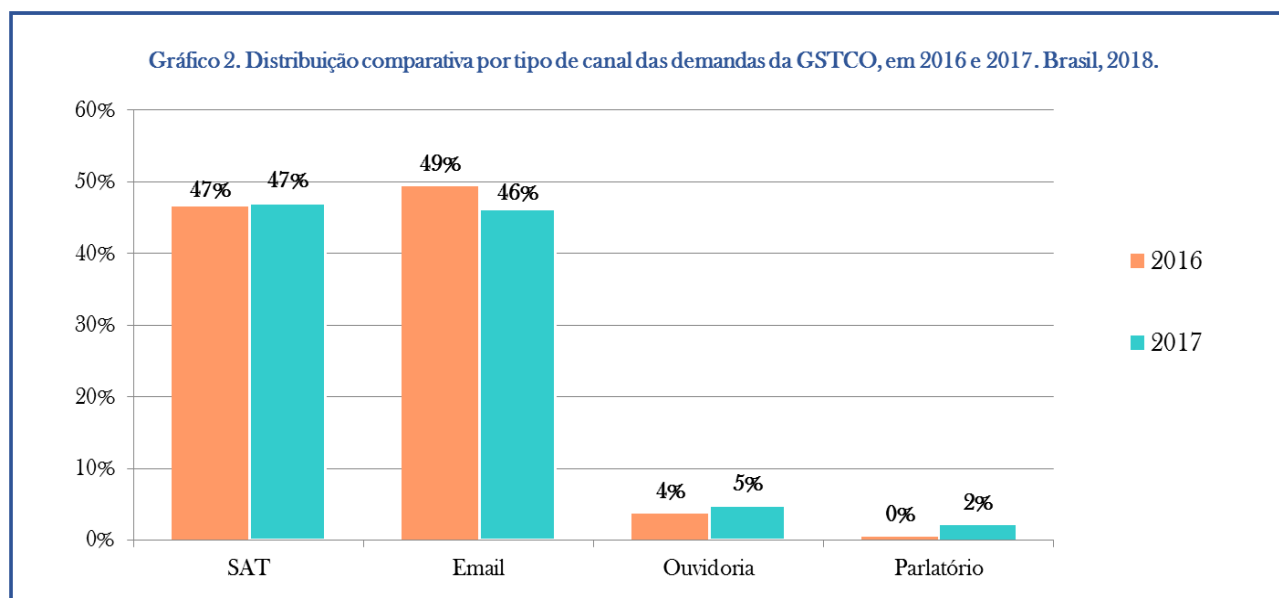
15 demandas/ano, o que mostra que, nos últimos 4 anos, a demanda por servidor mais que triplicou.

Em relação ao tipo de canal utilizado pela sociedade (Gráfico 2), as solicitações se dividiram na maioria entre SAT (47%) e E-mail (46%), dados semelhantes aos de 2016. Já a ouvidoria representou 5% das demandas. Em 2017, foram computadas na análise também as demandas oriundas do parlatório (2%), devido ao aumento de sua representatividade nos últimos anos.

Os canais de acesso a informação com registro e tramitação realizados via sistema informatizado (SAT, Parlatório e Ouvidoria) possuem maior rastreabilidade das demandas recebidas, oferecendo ao usuário maior qualidade no atendimento, bem como maior controle no cumprimento do prazo para resposta. Assim, a Portaria 15/2018 traz a responsabilidade para unidades organizacionais da Anvisa de, sempre que possível, orientar o cidadão ao registro de pedidos de acesso à informação nos canais de atendimento estabelecidos pela instituição.

Gráfico 1. Distribuição total (n) de demandas da sociedade para a GSTCO de 2009 a 2017. Brasil, 2018.



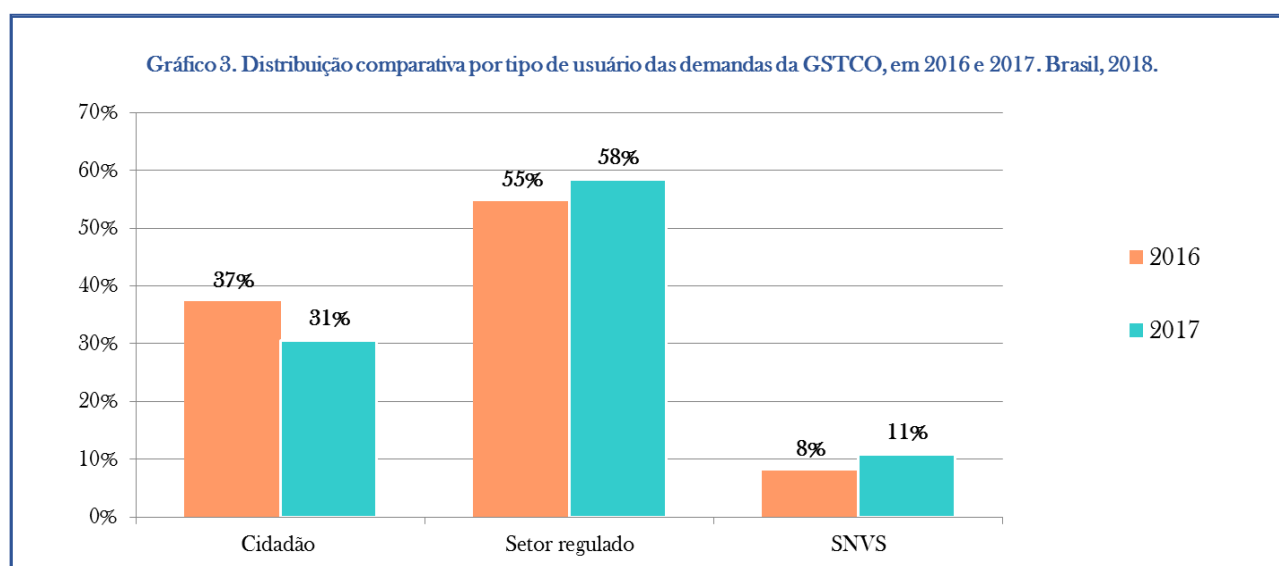


Em contrapartida, o expressivo número de demandas recebida por e-mail pela GSTCO justifica-se em grande parte pelo fato de que atualmente este canal também é utilizado pela área para viabilizar processos estratégicos junto ao setor regulado, que acaba utilizando o mesmo canal para solicitar outros tipos de demandas. O mesmo ocorre com o SNVS que, por se articular com a gerência via e-mail, também utiliza o canal para solicitar informações.

O perfil do usuário de 2017 (Gráfico 3), distribuído entre setor regulado (58%), cidadão (31%) e SNVS (11%), apresentou-se semelhante

ao de 2016, permanecendo a maior demanda do setor regulado.

Os questionamentos feitos por este setor estão em grande parte relacionados a dúvidas, desconhecimento e interpretações dos regulamentos vigentes que tratam de temas específicos e complexos. Assim, a aproximação com este setor, bem como a ampliação da participação social na construção de instrumentos regulatórios, permite aprimorar seu entendimento, de forma a agregar os saberes na compreensão do risco.



Por regular produtos e serviços de alta complexidade, que permitem elevada assimetria de informação, o cidadão tem limitada ação de controle social em STCO. Apesar disso, ele é o usuário principal da Ouvidoria, por ser o receptor final dos serviços e produtos regulados pela vigilância sanitária. Neste sentido, a maior parte destas demandas estão relacionadas a denúncias de irregularidades destes estabelecimentos que atuam na área de STCO, bem como queixas e reclamações a respeito dos critérios estabelecidos nas resoluções da área.

A menor representatividade do SNVS pode ser justificada pela sua maior proximidade com a GSTCO, devido a relação interinstitucional já estabelecida que permite a utilização de canais presenciais (cursos, reuniões, eventos, etc.) e virtuais de relacionamento, como facebook e whatsapp. Além disso, ele também constitui o principal público alvo de capacitações da gerência, permitindo maior acesso e entendimento da informação.

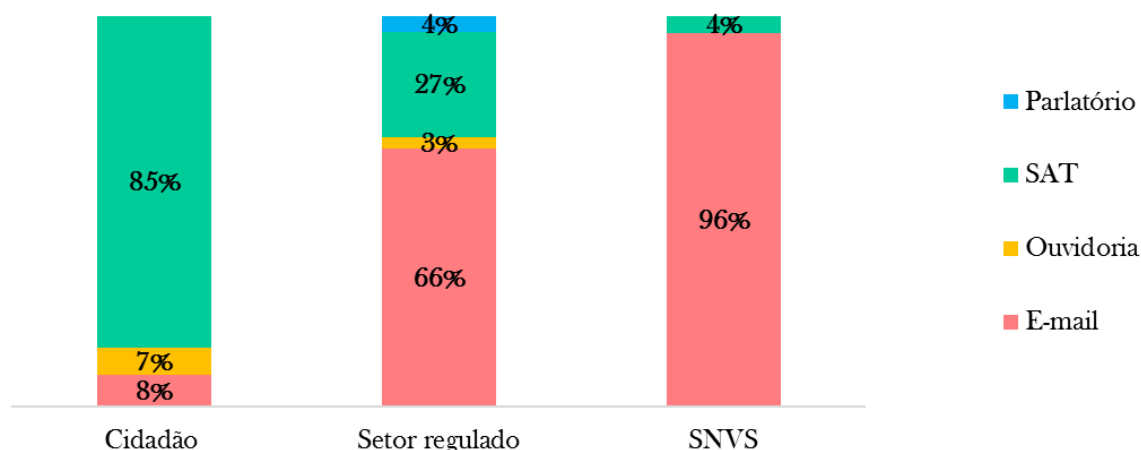
A relação do tipo de canal por usuário (Gráfico 4) mostra que cada ator possui um perfil

diferenciado na utilização do serviço de acesso à informação. Em 2017, o SNVS utilizou o e-mail (96%) como principal canal de solicitações para a GSTCO. Este também foi o principal meio utilizado pelo setor regulado (66%), que também se destaca por ser o único usuário do Parlatório (4%). Já o cidadão solicitou acesso a informações em sua maior parte pelo SAT (85%).

Em comparação com os dados de 2016, apresentados no 1º Relatório de Demandas da Sociedade à GSTCO (BRASIL, 2017), tanto para o setor regulado quanto para o cidadão, observou-se uma alteração no percentual de demandas oriundas do e-mail e do SAT. Houve uma diminuição no primeiro (cidadão, de 16% para 8%; setor regulado de 73% para 66%) e um aumento no segundo (cidadão, de 76% para 85%; setor regulado de 24% para 27%).

Como mostra o Gráfico 5, do total de demandas recebidas pela gerência em 2017, 89% foram atendidas dentro do prazo. Este dado pode ser considerado um alerta para a área, já que reduziu em 7 pontos percentuais, quando comparado a 2016 (96%), ficando abaixo da meta (90%)

Gráfico 4. Distribuição das demandas do tipo de canal por usuário, em 2017. Brasil, 2018.



estabelecida pela gerência.

Diante da alta complexidade e do aumento de demandas/servidor ao longo dos anos, surge a necessidade de se criar estratégias de aprimoramento dos processos, visando melhores resultados. Além disso, observa-se deficiência no mecanismo de recebimento da demanda na Agência, no qual o questionamento passa por várias áreas até chegar na GSTCO. Acrescido a alta complexidade do tema, soma-se o tempo já limitado (1 ou 2 dias) para resposta e até mesmo chegando com o prazo expirado.

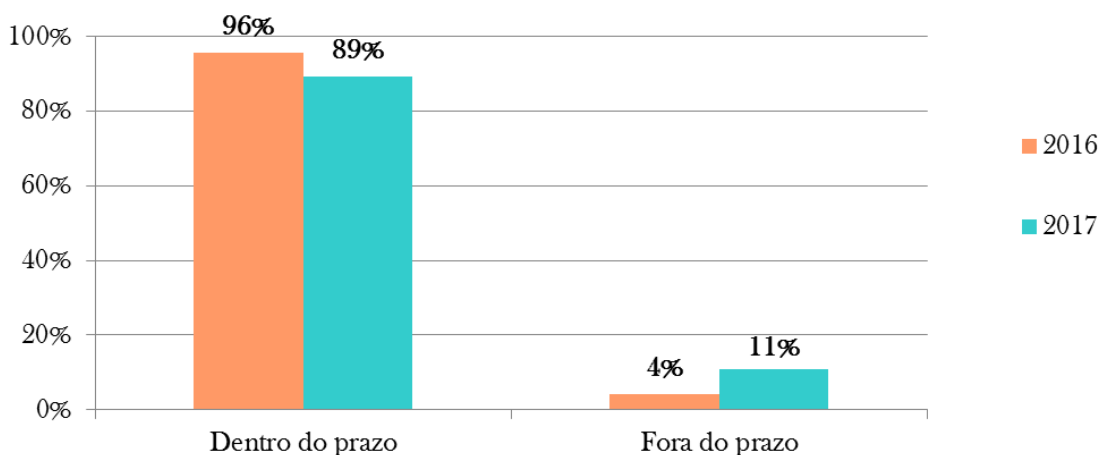
Em 2017, foi possível destacar oito principais assuntos relacionados às demandas enviadas a GSTCO (Gráfico 6). Dentre eles, destacam-se os temas de “Reprodução Humana” (36%), de maior demanda, seguido do tema “Sangue” (17%). O primeiro refere-se a questionamentos relacionados aos requisitos sanitários para o funcionamento dos bancos de células e tecidos germinativos (RDC 23/2011); e o segundo, aos regulamentos técnicos para serviços de hemoterapia (RDC 34/2014 e Portaria MS

158/2016, revogada pela Portaria de consolidação MS-GM 5/2017). Ressalta-se que, quando comparado aos dados de 2016 (BRASIL, 2017), estes dois temas obtiveram um aumento na representatividade, de 8 e 6 pontos percentuais, respectivamente.

O terceiro tema mais recorrente foi “Importação/Exportação” (10%), envolvendo questionamentos sobre a RDC 81/2008, que traz requisitos sanitários para importação de bens e produtos sujeitos a vigilância sanitária. Este destaque deve-se em maior parte as dúvidas dos usuários a respeito dos processos de solicitação de autorização de importação de células e tecidos para uso terapêutico (63%), de competência da GSTCO.

Ainda com representação de 10% das demandas, o tema “Outros” engloba assuntos variados e menos recorrentes, como auto-hemoterapia, colírio de soro autólogo, plasma rico em plaquetas, transplante de órgãos, bem como assuntos relacionados a outras áreas da Anvisa, como biovigilância, organismos geneticamente

**Gráfico 5. Percentual de demandas atendidas em relação ao prazo em 2017. Brasil, 2018.**



modificados, laboratórios de análises clínicas, dentre outros.

Este tema exemplifica a diversidade e complexidade dos assuntos relacionados a competência da GSTCO. Apesar de ser um número pequeno de demandas por tema, estes são bastante variados, englobando desde áreas com regulação bem estabelecida, como transplante de órgãos, até terapias que surgem de forma experimental e que ainda não possuem regulamento sanitário vigente, como o colírio de soro autólogo e o plasma rico em plaquetas. Assim, torna-se um importante indicador para área para discussão de propostas de estratégias específicas para uma grande diversidade de temas.

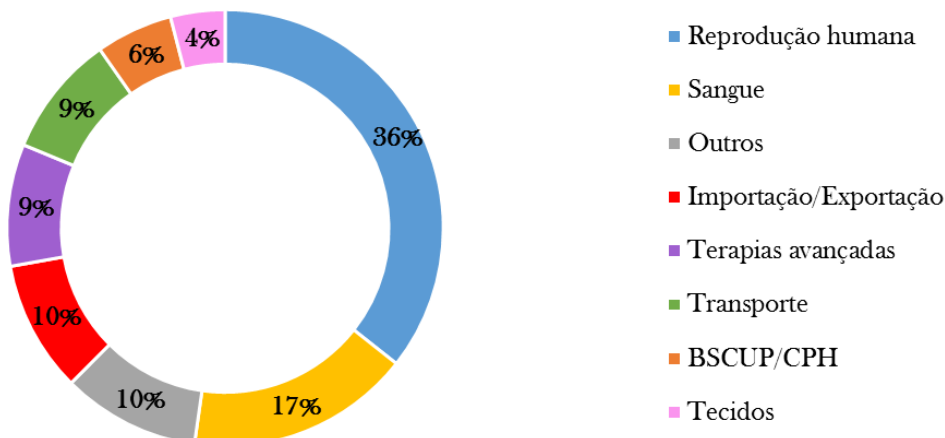
Com 9% aparecem os temas de “Terapias avançadas” e “Transporte”, que tratam dos questionamentos sobre produtos de terapia não convencional, relacionados ao surgimento de novos mercados a serem regulados pela Anvisa; e dos regulamentos que trazem os requisitos sanitários para o transporte de material biológico (RDC 20/2014 e Portaria Conjunta Anvisa/SAS

370/2014), respectivamente. Destaca-se, neste cenário, o aumento do percentual de demandas, quando comparado ao dado de 2016 (5%), sobre o tema de “Terapias avançadas”, considerado estratégico para a área, que tem como objetivo de resultado desenvolver as bases regulatórias destes produtos.

Outros temas de destaque foram sobre a RDC 56/2010, que trata dos requisitos sanitários para bancos de sangue de cordão umbilical e placentário e células progenitoras hematopoiéticas (BSCUP/CPH), e a RDC 55/2015, que dispõe sobre boas práticas em tecidos humanos para uso terapêutico (Tecidos), cada um com 6% e 4%, respectivamente.

Especificamente a respeito do tema relacionado a obrigatoriedade de realização de triagem laboratorial para o vírus da Zika em processos de reprodução humana assistida (BRASIL, 2017), que em 2016 obteve destaque entre as demandas, entende-se que os esforços empregados pela área no período, como a divulgação de nota técnica e o empenho no melhor esclarecimento das demandas recebidas,

Gráfico 6. Principais assuntos relacionados às demandas da sociedade em 2017. Brasil, 2018.





foram suficientes para um natural declínio no quantitativo de demandas observado em 2017.

A GSTCO recebeu um total de nove avaliações de satisfação do usuário para as respostas elaboradas pela área, em 2017. O Gráfico 7 mostra que, em relação aos critérios de tempo e clareza das respostas, 78% das avaliações foram satisfatórias (satisfeito e muito satisfeito), um dado semelhante ao da Anvisa (79%) e considerado satisfatório (BRASIL, 2018). Apesar disso, em relação ao critério de efetividade, quase metade das solicitações (4) foram consideradas pelo usuário como não resolvidas.

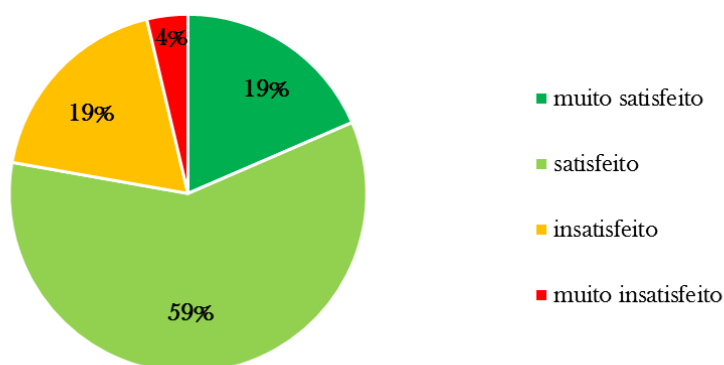
A importância dos dados relacionados a avaliação do usuário está relacionada a sua capacidade de nortear melhorias tanto dos processos, quanto de resultados da avaliação. Apesar do contexto satisfatório, as avaliações do critério de efetividade trazem um alerta à área para aumentar seus esforços na elaboração de respostas mais objetivas e claras, aprimorando a linguagem técnica para deixá-la mais acessível para a população.

## CONSIDERAÇÕES E PERSPECTIVAS

Diante deste cenário de tendência de aumento dos pedidos de acesso à informação e com o objetivo de aprimorar a qualidade do atendimento, cumprindo as metas pactuadas no planejamento, foi estabelecido para os próximos anos um projeto de construção e implementação de melhorias, que envolvam a padronização de fluxos e de respostas mais frequentes, além da elaboração e divulgação de entendimentos oficiais sobre os principais temas.

Além disso, na perspectiva da transparência e educação sanitária, a GSTCO em parceria com a GGCIPI, estabeleceu um cronograma de realização de Webinar durante o ano de 2018, com 12 temas técnicos estratégicos relacionados às principais demandas da sociedade de forma a promover esclarecimentos dos requisitos regulatórios.

Gráfico 7. Perfil de satisfação do usuário em relação às respostas da GSTCO, em 2017. Brasil, 2018.



Considerando que a função primordial do e-mail institucional é de articulação intra e interinstitucional e que a Agência oferece ao usuário diversos canais de relacionamento específicos para cada tipo de demanda, existe uma iniciativa da GSTCO de divulgar o tipo de acesso adequado a cada demanda, por meio de uma resposta automática via e-mail institucional. Desde 2017, esta estratégia vem sendo utilizada pontualmente e já se observa uma redução de demandas de acesso à informação via E-mail, bem como um aumento de demandas via SAT.

Visando o cumprimento da meta estabelecida pela GSTCO em relação ao prazo de atendimento as demandas em 2018, propõe-se, para os casos em que não for possível uma resposta satisfatória a tempo, enviar ao usuário um texto padrão informativo, justificando a necessidade de maior tempo hábil para a construção do conhecimento exigido no questionamento, com o compromisso de envio da resposta oficial assim que concluída.

Em relação aos assuntos mais recorrentes na GSTCO, algumas estratégias podem ser traçadas com o objetivo de reduzir o número de

demandas enviadas para área. Assim, sugere-se a criação e divulgação de um banco de perguntas e respostas no portal da Anvisa, para as demandas de maior frequência, como reprodução humana, sangue e importação de produtos. E, como primeira orientação de acesso a informação, direcionar o usuário à página, colocando-se disponível caso este primeiro contato não seja suficiente. Além disso, esses temas também poderão ser utilizados como direcionamento para aprimoramento e atualização do conteúdo da Base de Conhecimento, de forma a torna-lo mais efetivo.

O presente diagnóstico permite identificar possíveis falhas e propõe sugestões de melhorias no processo de acesso à informação da GSTCO, visando cumprir os requisitos da Lei de Acesso a Informação com a otimização dos esforços empregados. Espera-se que a implantação dos ajustes sugeridos facilite o acesso a informações claras e tempestivas, além de propiciar um melhor entendimento sobre o papel da gerência na Anvisa e na sociedade, contribuindo para o fortalecimento das ações de educação e comunicação em vigilância sanitária.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Anvisa. Carta de Serviços ao Cidadão da Anvisa, 2012. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/>>.

\_\_\_\_\_. Anvisa. 1º Relatório de Demandas da Sociedade à GSTCO, 2017.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Manual do Sistema do Parlatório. Guia para Agendamento e Gerenciamento de Audiências, 2017. Disponível em: <<http://intravisa.anvisa.gov.br/parlatorio>>.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Manual dos Interlocutores da Ouvidoria, 2016.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Planejamento Tático GSTCO 2016 - 2019, 2016.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Portaria 15/Anvisa, de 5 de janeiro de 2018. Dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito da Anvisa. Disponível em: <<http://intravisa.anvisa.gov.br/boletins-de-servico>>.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Portaria 208/Anvisa, de 03 de fevereiro de 2017. Dispõe sobre os procedimentos para atualização de informações no portal da Anvisa e na Central de Atendimento da Agência. Disponível em: <<http://intravisa.anvisa.gov.br/boletins-de-servico>>.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Portaria 617/Anvisa, de 30 de agosto de 2007. Dispõe sobre a Política de Atendimento ao Público da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa. Disponível em:

<<http://intravisa.anvisa.gov.br/boletins-de-servico>>.

\_\_\_\_\_. Anvisa. RDC 55, de 11 de dezembro de 2015. Dispõe sobre as Boas Práticas em Tecidos humanos para uso terapêutico. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília-DF, 14 de dezembro de 2015.

\_\_\_\_\_. Anvisa. RDC 34, de 11 de junho de 2014. Dispõe sobre as Boas Práticas no Ciclo do Sangue. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/>>.

\_\_\_\_\_. Anvisa. RDC 20, de 10 de abril de 2014. Dispõe sobre o regulamento sanitário para o transporte de material biológico humano.

\_\_\_\_\_. Anvisa. RDC 23, de 27 de maio de 2011. Dispõe sobre o regulamento técnico para o funcionamento dos Bancos de Células e Tecidos Germinativos e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 maio de 2011.

\_\_\_\_\_. Anvisa. RDC 56, 16 de dezembro de 2010. Dispõe sobre o regulamento técnico para o funcionamento dos laboratórios de processamento de células progenitoras hematopoéticas (CPH) provenientes de medula óssea e sangue periférico e bancos de sangue de cordão umbilical e placentário, para finalidade de transplante convencional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, de 17 de dezembro de 2010.

\_\_\_\_\_. Anvisa. RDC 81, de 5 de novembro de 2008. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de

Bens e Produtos Importados para fins de Vigilância Sanitária.

\_\_\_\_\_. Anvisa. Rede de Interlocutores SAT - Guia do Interlocutor, 2014.

\_\_\_\_\_. Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria de

consolidação MS-GM nº 5 de 28 de setembro de 2017. Anexo IV - Do sangue, componentes e derivados (Origem: PRT MS/GM 158/2016).

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Portaria 158, de 04 de fevereiro de 2016. Redefine o regulamento técnico de procedimentos hemoterápicos.

\_\_\_\_\_. Portaria Conjunta Anvisa/SAS 370, de 7 de maio de 2014. Dispõe sobre o regulamento técnico-sanitário para o transporte de sangue e componentes. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 de maio de 2014.

**Agência Nacional de Vigilância Sanitária**  
Sia Trecho 5, Área Especial 57, Lote 200  
71025-050  
Brasília-DF  
Telefone: 61 3462 6000

**Diretor-presidente**  
Jarbas Barbosa da Silva Júnior

**Diretores**  
Fernando Mendes Garcia Neto  
Renato Alencar Porto  
William Dib  
Alessandra Bastos Soares

**Adjuntos dos diretores**  
Pedro Ivo Sebba Ramalho  
Meiruze Sousa Freitas  
Bruno Araújo Rios  
Ricardo Eugênio Mariani Burdelis

**Chefe de Gabinete**  
Leonardo Batista Paiva

**Elaboração**  
**Gerência de Sangue, Tecidos, Células e Órgãos**  
João Batista da Silva Júnior

**Equipe Técnica**  
Christiane da Silva Costa  
Hérica Nunes e Sousa  
João Batista da Silva Junior  
Marília Rodrigues Mendes Takao

*Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte.  
Todos os direitos reservados à Anvisa.*