

Órgão orienta empresas e a população sobre as formas oficiais de comunicação e os meios para registrar casos suspeitos e denúncias de irregularidades

Empresas e cidadãos devem estar atentos sobre tentativas de fraudes cometidas em nome da Anvisa ou de pessoas que se identifiquem como representante legal do órgão. Um dos casos é a solicitação indevida de pagamento ou cobrança financeira atribuídas a alguma pendência junto à Agência. Exemplo desse tipo de situação pode estar associado à liberação de mercadoria importada retida em postos de fiscalização em portos, aeroportos e áreas de fronteira, além de informes sobre multas.

De acordo com a Ouvidoria e a Coordenação de Gestão da Transparência e Acesso à Informação (CGTAI), o alerta vale especialmente quando é solicitado pagamento por depósito ou boleto bancário, meios de quitação que não são reconhecidos nem praticados pela Anvisa.

Outra situação que caracteriza fraude é a comunicação não oficial de advertência ou penalidade sobre irregularidade verificada em produto ou empresa, com ou sem solicitação de algum tipo de pagamento. Também é fraude ofertar serviço ou algum tipo de facilidade ou vantagem em procedimentos administrativos.

Pode ocorrer, ainda, irregularidade na cobrança da Taxa de Fiscalização de Vigilância Sanitária (TFVS) de pessoas físicas e jurídicas que exercem atividades sujeitas à vigilância sanitária. Neste caso, a Agência esclarece que a emissão e pagamento dessa taxa é feito por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU) e que, por esse motivo, o órgão não solicita depósito bancário para quitação desse tributo.

Atenção!

Em todas essas situações, é comum os golpistas utilizarem formas de comunicação não praticadas pela Anvisa, como ligação telefônica, mensagem de texto de celular, WhatsApp e e-mail não oficial, entre outros. Esses meios diferem-se dos procedimentos oficiais utilizados para comunicar, notificar ou requerer quaisquer documentos ou efetuar cobrança de valores de regularização de produtos e serviços.

Por isso, sempre que possível, é recomendado que o usuário anexe o conteúdo da comunicação suspeita no ato de registro denúncia, de acordo com os meios utilizados, como cópia da mensagem de e-mail ou mensagem de texto (print de tela).

Comunicação oficial

As comunicações oficiais da Anvisa (atos e notificações administrativas), tanto para o setor regulado (pessoa física ou jurídica) quanto para o público em geral, são feitas pelos seguintes meios:

- Publicações no Diário Oficial da União (DOU):

- concessão, revalidação, alteração e cancelamento de registro, cadastro ou notificação de produtos;
- concessões, cancelamentos, alterações de autorização de funcionamento (AFE) e autorização especial (AE);
- deferimento, indeferimento, cancelamento, retificação e inclusão de forma farmacêutica, insumo ou classe de risco de Certificados de Boas Práticas de Fabricação (CBPF) de empresas nacionais e estrangeiras;
- deferimento; indeferimento; cancelamento e retificação, no caso de Certificados de Boas Práticas de Distribuição e/ou Armazenagem (CBPDA) de empresas nacionais.

- Notificações administrativas, remetidas diretamente ao interessado:

- Ofício físico: impresso em papel timbrado, via serviço postal (Correios), com aviso de recebimento (AR), para o endereço registrado no Sistema de Cadastramento da Anvisa;
- Ofício eletrônico: enviado para a Caixa Postal do usuário devidamente cadastrado junto à Anvisa.

Formas não utilizadas

Assim como estão bem estabelecidas as formas de comunicação oficial, há também um rol de procedimentos não reconhecido nem autorizado pela Anvisa. Confira abaixo:

- ligação telefônica (especialmente se originada de número de telefone celular);
- mensagem de texto (sms, whatsapp ou outro serviço de mensagem instantânea);
- mensagem de áudio (instantânea ou gravação em caixa postal/voicemail);
- e-mail.

A única exceção são as respostas enviadas pela Anvisa, por meio do endereço Este endereço de e-mail está sendo protegido de spambots. Você precisa habilitar o JavaScript para visualizá-lo., em resposta à solicitação de informação feita pelos canais oficiais de atendimento. Nestes casos, a resposta do órgão é enviada diretamente ao e-mail do solicitante, informado no ato do atendimento.

Canais oficiais

Em caso de dúvida, suspeita de fraude ou denúncia de irregularidade, empresas e cidadãos devem entrar em contato com a Anvisa usando os canais oficiais de comunicação com a instituição. Confira abaixo quais são e a finalidade de cada um.

Canal de comunicação	Finalidade
0800 642 9782	Recomendado para sanar dúvidas sobre serviços prestados pela Anvisa. A ligação é gratuita e o horário de funcionamento é das 7h30 às 19h30, segunda à sexta, exceto feriados.
Fale Conosco	Para esclarecimento de dúvidas e solicitação de informações. É canal ideal caso o questionamento seja de natureza mais técnica e específica. O formulário permite anexar documentos à demanda. Esse canal pode ser acessado através do link: http://portal.anvisa.gov.br/fale-conosco
Ouvidori@tende	Canal da Ouvidoria da Anvisa para o registro de denúncias, reclamações, sugestões ou elogios. Os

	registros devem ser realizados através do link:
--	---

	http://portal.anvisa.gov.br/faleouvidoria
--	---

Também pelos canais oficiais de comunicação da Anvisa, usuários em geral podem buscar informações sobre como identificar e se proteger contra fraudes.

Saiba mais:

[Central de Atendimento ao Público](#)

[Ouvidoria](#)

Fonte: ANVISA, em 09.01.2020