

## **CADASTRAMENTO DE EMPRESAS**

### **PERGUNTAS FREQUENTES**

1 Quais são os sujeitos que devem ser cadastrados e o que cada um representa no cadastro da empresa? .....	2
2 Como fazer para cadastrar uma empresa? .....	3
3 Cliquei em "Cadastrar nova empresa" e recebi a mensagem "Você já cadastrou uma senha para esse CNPJ". O que fazer? .....	4
4 Como alterar o CNAE? .....	5
5 Como alterar porte da empresa? .....	6
6 Quais são as senhas e e-mails de acesso aos sistemas? .....	7
7 O que fazer em caso de esquecimento de senha de acesso ao cadastro da empresa? .....	8
8 O que fazer em caso de esquecimento de senha de acesso ao Sistema Peticionamento Eletrônico? .....	9
9 Como atualizar o cadastro com novo e-mail de empresa? .....	10
10 Como alterar ou incluir gestor de segurança no cadastro da empresa? .....	11
11 Como fazer para desbloquear gestor de segurança ou outro usuário (responsável legal ou técnico)? .....	12
12 Como alterar e-mail do responsável legal, responsável técnico ou gestor de segurança? .....	13
13 Como excluir ou bloquear responsáveis técnicos (RT)? .....	14
14 Como fazer para alterar outros dados cadastrais da empresa (razão social, endereço)? .....	15
15 Como fazer para cadastrar filiais? .....	17
16 Como é feito o acesso ao SNGPC? .....	18
17 O que fazer em caso de dúvidas na página da arrecadação, emissão de guia pela internet e outras? .....	19
18 Como proceder com o Certificado de Segurança não reconhecido? .....	20
19 O que é a mensagem "Erro no Retorno da Requisição"? .....	21

# **1 Quais são os sujeitos que devem ser cadastrados e o que cada um representa no cadastro da empresa?**

---

No cadastro da empresa devem existir os seguintes sujeitos cadastrados: responsável legal, responsável técnico e gestor de segurança.

O Responsável Legal é a pessoa física designada em estatuto, contrato social ou ata, incumbida de representar a pessoa jurídica, ativa e passivamente, nos atos judiciais e extrajudiciais.

O Responsável Técnico é a pessoa física legalmente habilitada para a adequada cobertura das diversas espécies de processos de produção e na prestação de serviços nas empresas, em cada estabelecimento. No caso de drogarias e farmácias, é um profissional devidamente registrado no Conselho Regional de Farmácia da região.

O Gestor de Segurança é a pessoa física responsável por administrar e controlar as senhas de acesso ao sistema de Petição Eletrônica. O sistema Petição Eletrônica permite fazer as petições e emitir a Guia de Recolhimento da União Eletrônica - GRU (boleto para pagamento da taxa) pertinente à vigilância sanitária.

Pode existir, ainda, o representante legal de empresa, que é uma pessoa física investida de poderes legais para praticar atos em nome da pessoa jurídica e preposta de gerir ou administrar seus negócios no âmbito da Anvisa. Atenção: Representante legal do responsável legal não suporta troca de senha de empresa. Para alterar a senha da empresa, é necessário informar os dados do Responsável Legal.

Não há limites em relação ao número de sujeitos a serem cadastrados para cada empresa, contudo, deve-se ter o cuidado devido às funções que cada um desses pode desempenhar no relacionamento com a Anvisa.

## 2 Como fazer para cadastrar uma empresa?

---

Na página eletrônica [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br), a empresa deve acessar o menu "Setor Regulado", clicar em Cadastro de Empresa > Sistema de cadastramento>Acesse o sistema, informar CNPJ e CNAE, clicar em Cadastrar nova empresa.

Em seguida devem ser preenchidos: razão social, nome fantasia (opcional), endereço na internet (opcional), nº SAC (opcional), senha de acesso ao cadastro, e-mail, dados bancários e endereço completo. O sistema não permite a alteração de porte pela própria empresa. Somente a Anvisa poderá atualizar esse dado, mediante o recebimento de documentação comprobatória pela Gerência de Gestão da Arrecadação (GEGAR). Clique em "Gravar" para salvar as alterações.

Para cadastrar telefones para a empresa, na mesma tela, selecione a opção "Incluir telefone". Preencha as informações solicitadas e clique em "Gravar". Selecione novamente a opção "Incluir telefone", caso seja necessário informar mais de um número de telefone para a empresa.

Retornando à tela principal, cadastre documentos da empresa, selecionando a opção "Incluir documentos". Preencha as informações solicitadas e clique em "Gravar". Selecione novamente a opção "Incluir documentos", caso seja necessário informar mais de um documento para a empresa.

Para associação de responsáveis legais e técnicos e representantes legais, selecione a opção "Associar Representante /Responsável", na tela principal do sistema, e preencha o respectivo nº de CPF. Selecione a opção "Consultar".

Caso a pessoa ainda não possua cadastro na Anvisa, o sistema informará e solicitará o preenchimento dos seus dados. Preencha e clique em "Gravar". O sistema mostrará tela para o preenchimento do tipo de vínculo do responsável (legal, técnico ou representante legal) e de documentos da pessoa que está sendo cadastrada. Preencha e clique em "Gravar".

Para associação de gestores de segurança, selecione a opção "Associar Gestor de Segurança", na tela principal do sistema, e preencha o respectivo nº de CPF. Selecione a opção "Consultar".

Caso a pessoa ainda não possua cadastro na Anvisa, o sistema informará e solicitará o preenchimento dos seus dados. Preencha e clique em "Cadastrar Gestor de Segurança". Em seguida, o sistema mostrará tela para preenchimento de CBO (Código Brasileiro de Ocupação) e de documento do gestor. Preencha e clique em "Associar Gestor de Segurança".

**ATENÇÃO:** O e-mail e senha cadastrados para o gestor de segurança nesta tela serão usados para acesso ao sistema Petição Eletrônico.

Para verificar se o cadastro está completo, selecione a opção "Verificar Cadastro" no menu lateral esquerdo da tela principal do sistema. Se o cadastro estiver completo, a empresa poderá acessar o sistema Petição Eletrônico com o e-mail e senha do gestor de segurança.

No caso de Agências Marítimas, não é necessário o cadastro de responsáveis técnicos ou legais. Neste caso a Agência Marítima deverá ignorar a mensagem de erro que irá aparecer na situação de seu cadastro (aparecerá a mensagem "Falhou" para o cadastro de Responsáveis).

### 3 Cliquei em “Cadastrar nova empresa” e recebi a mensagem “Você já cadastrou uma senha para esse CNPJ”. O que fazer?

---

Provavelmente o cadastro já foi efetuado por outra pessoa que trabalha ou trabalhou para a empresa. No caso de não saber a senha cadastrada, proceder conforme explicações seguintes.

Para cadastrar nova senha de empresa, acesse o sistema “Cadastrar Nova Senha”, [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) < Setor Regulado < Cadastramento de Empresas < Sistema de Cadastramento < Acesse o Sistema < “Esqueci minha senha” selecione “Pessoa Jurídica” e confirme os dados solicitados (CNPJ da empresa e responsável legal).

Caso não consiga cadastrar nova senha de empresa, entre em contato com a Central de Atendimento **(0800 642 9782)** informando o CNPJ e CNAE da empresa e os dados do responsável legal atualmente cadastrado (nome completo, CPF, data de nascimento e nome da mãe).

## 4 Como alterar o CNAE?

---

CNAE é a Classificação Nacional de Atividade Econômica, composta de 7 dígitos, que consta do seu cartão CNPJ emitido pela Receita Federal. Este código é responsável por descrever a atividade econômica principal da empresa.

Exemplos:

4771703 Comércio varejista de produtos farmacêuticos homeopáticos

4771702 Comércio varejista de produtos farmacêuticos, com manipulação de fórmulas

4771701 Comércio varejista de produtos farmacêuticos, sem manipulação de fórmulas

O CNAE poderá ser verificado no cartão CNPJ da empresa ou na Receita Federal, no caminho:

[www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br) > Empresa > Cadastro CNPJ > Consulta Cadastros > Comprovante de Inscrição.

Para alterar CNAE, é necessário entrar em contato com a Central de Atendimento **(0800 642 9782)**, informando o CNPJ da empresa e solicitando a modificação. Ressaltamos que a alteração somente será efetuada se o novo CNAE já constar do sistema CNPJ da Secretaria da Receita Federal, que é o órgão fiscal.

## 5 Como alterar porte da empresa?

---

Para que o cadastro da empresa possa ser alterado no Sistema de Atendimento e Arrecadação Online é necessário que seja encaminhado um comprovante do porte da empresa.

Endereço de envio:

Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Gerência de Orçamento e Arrecadação

SIA, Trecho 5, Área Especial 57

Brasília -DF - CEP: 71205-050

## 6 Quais são as senhas e e-mails de acesso aos sistemas?

---

Existe a senha de acesso ao cadastro da empresa e existem as senhas dos usuários (gestor de segurança, responsável técnico, responsável legal, etc.). Para acesso ao cadastramento da empresa, a empresa deve informar CNPJ, CNAE e senha de acesso informada no momento do cadastramento da empresa.

O acesso ao sistema Peticionamento Eletrônico é feito com e-mail e senha do gestor de segurança ou do responsável legal.

O acesso ao Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC) é feito com e-mail e senha de responsável legal ou com e-mail e senha de responsável técnico (depende de que ação será executada no sistema).

## 7 O que fazer em caso de esquecimento de senha de acesso ao cadastro da empresa?

---

Para cadastrar nova senha de empresa, acesse o sistema “Cadastrar Nova Senha”, [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > Setor Regulado > Cadastramento de Empresas > Sistema de Cadastramento > Acesse o Sistema > “Esqueci minha senha” selecione “Pessoa Jurídica” e confirme os dados solicitados (CNPJ da empresa e responsável legal).

Caso não consiga cadastrar nova senha de empresa, entre em contato com a Central de Atendimento (**0800 642 9782**) informando o CNPJ e CNAE da empresa e os dados do responsável legal atualmente cadastrado (nome completo, CPF, data de nascimento e nome da mãe).

## 8 O que fazer em caso de esquecimento de senha de acesso ao Sistema Peticionamento Eletrônico (senha do gestor de segurança)?

---

Para cadastrar nova senha de gestor de segurança, acesse o sistema “Cadastrar Nova Senha”, <http://portal.anvisa.gov.br/> > Setor Regulado > Cadastramento de Empresas > Sistema de Cadastramento > Acesse o Sistema > “Esqueci minha senha” selecione “Pessoa Física” e confirme os dados solicitados.

Caso não consiga cadastrar nova senha de gestor de segurança, entre em contato com a Central de Atendimento (**0800 642 9782**), informando nome completo, CPF, data de nascimento e nome da mãe do gestor.

**ATENÇÃO:** O procedimento acima também vale para recuperar a senha do responsável legal, responsável técnico ou de usuários de sistemas sem vínculo de representação.

## 9 Como atualizar o cadastro com novo e-mail de empresa?

---

Para alterar o e-mail da empresa, acesse o cadastro da empresa ([www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) < Setor Regulado < Cadastramento de Empresas < Sistema de Cadastramento < Acesse o Sistema), informe CNPJ, CNAE e senha da empresa. No menu lateral esquerdo, clique em "Matriz". Na tela seguinte, será possível alterar o e-mail no campo 1.10.

**ATENÇÃO:** o e-mail a ser cadastrado deve ser diferente do e-mail cadastrado para qualquer outra pessoa física ou jurídica.

## 10 Como alterar ou incluir gestor de segurança no cadastro da empresa?

---

Para desassociar gestor de segurança, acesse o cadastro da empresa. No menu lateral, selecione “Matriz”, se deseja alterar gestor de segurança da matriz ou “Filial”, se deseja alterar o gestor de filial e clique no nome do gestor que será alterado. Na tela com os dados do gestor, clique em “Desassociar Gestor de Segurança”.

Para cadastrar novo gestor de segurança, acesse o cadastro da empresa. No menu lateral do cadastro da empresa, selecione “Matriz”, se deseja cadastrar novo gestor de segurança para matriz da empresa, ou “Filial” para cadastrar novo gestor de segurança para a filial. Clique no botão “Associar Gestor de Segurança” (item 7), informe o CPF do gestor e clique em “Consultar”. Preencha os dados solicitados e confirme em “Associar Gestor de Segurança”.

## 11 Como fazer para desbloquear gestor de segurança ou outro usuário (responsável legal ou técnico)?

---

### Desbloqueio de gestor de segurança:

- **Mais de um gestor cadastrado**

Para desbloqueá-lo, outro gestor de segurança cadastrado deve acessar o Sistema de Segurança: <http://portal.anvisa.gov.br/> > Setor Regulado > "Cadastramento de Empresas" > "Sistema de Segurança" e na opção "Cancelar/Liberar acesso do Gestor de Segurança", deve localizar o gestor que deseja desbloquear e clicar no botão "Desbloquear".

- **Apenas um gestor cadastrado:**

Para desbloqueá-lo, é necessário cadastrar um novo gestor de segurança temporário, que poderá ser desassociado depois que o desbloqueio for efetivado.

Para cadastrar novo gestor de segurança, acesse o cadastro da empresa. No menu lateral do cadastro da empresa, selecione "Matriz", se deseja cadastrar novo gestor de segurança para matriz da empresa, ou "Filial" para cadastrar novo gestor de segurança para a filial. Clique no botão "Associar Gestor de Segurança" (item 7), informe o CPF do gestor e clique em "Consultar". Preencha os dados solicitados e confirme em "Associar Gestor de Segurança".

O novo gestor de segurança cadastrado deve acessar o Sistema de Segurança: <http://portal.anvisa.gov.br/> > Setor Regulado > "Cadastramento de Empresas" > "Sistema de Segurança" e na opção "Cancelar/Liberar acesso do Gestor de Segurança", deve localizar o gestor que deseja desbloquear e clicar no botão "Desbloquear".

Para desassociar gestor de segurança, acesse o cadastro da empresa. No menu lateral, selecione "Matriz", se deseja alterar gestor de segurança da matriz ou "Filial", se deseja alterar o gestor de filial e clique no nome do gestor que será alterado. Na tela com os dados do gestor, clique em "Desassociar Gestor de Segurança".

**ATENÇÃO: Caso a data de expiração tenha sido alcançada, é necessário apagar ou alterar a data de expiração para uma data futura, antes de clicar no botão de desbloquear o usuário.**

### Desbloqueio de usuário de empresa:

Para desbloquear o usuário, o gestor de segurança deve acessar o Sistema de Segurança: <http://portal.anvisa.gov.br/> < Setor Regulado < "Cadastramento de Empresas" < "Sistema de Segurança". Na opção "Manter Usuários", deve localizar o usuário que deseja desbloquear e clicar em "Desbloquear" ao lado do seu nome.

Observação: Se o e-mail do usuário não constar na listagem, ele foi cadastrado por outro gestor de segurança. Caso deseje associá-lo ao gestor que está acessando o sistema de segurança, utilize o botão "Incluir".

**ATENÇÃO: Caso a data de expiração tenha sido alcançada, é necessário apagar ou alterar a data de expiração para uma data futura, antes de clicar no botão de desbloquear o usuário.**

### Desbloqueio por excesso de tentativas de acesso com senha incorreta:

Entre em contato com a Central de Atendimento (0800 642 9782) e solicite o desbloqueio, informando o CPF do usuário bloqueado.

## 12 Como alterar e-mail do responsável legal, responsável técnico ou gestor de segurança?

---

Para consultar ou alterar e-mail de responsável legal ou responsável técnico, o gestor de segurança deve acessar o Sistema de Segurança: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > Setor Regulado > “Cadastramento de Empresas” > “Sistema de Segurança”, e informar seu e-mail e senha. O sistema solicitará que selecione o CNPJ representado. Esta opção é importante no caso da pessoa ser gestora de mais de uma empresa. Após selecionar a empresa, no menu do sistema, clique na opção “Manter Usuários”. O gestor de segurança localiza o usuário que deseja consultar ou alterar o e-mail, clica em “Alterar” para visualizar o cadastro do usuário.

Para consultar ou alterar o e-mail do Gestor de Segurança, acesse o cadastro da empresa ([www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) < Setor Regulado < Cadastramento de Empresas < Sistema de Cadastramento < Acesse o Sistema”), informe CNPJ, CNAE e senha da empresa. No menu lateral esquerdo, clique em "Gestores de Segurança". Na tela seguinte, informe o CPF do gestor de segurança. Na tela dos dados do gestor de segurança, será possível consultar ou alterar o e-mail no campo correspondente.

**ATENÇÃO:** o e-mail a ser cadastrado deve ser diferente do e-mail cadastrado para qualquer outra pessoa física ou jurídica.

## 13 Como excluir ou bloquear responsáveis técnicos (RT)?

---

Não é possível excluir ou desassociar antigos responsáveis técnicos (RT) do cadastro da empresa, pois é necessário manter o histórico desses profissionais nos sistemas da Anvisa. O que deve ser feito é o bloqueio do RT, conforme os passos seguintes:

O gestor de segurança deve acessar a página eletrônica [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > Setor Regulado > “Cadastro de Empresas” > “Sistema de Segurança”. Aparecerá tela para preenchimento de e-mail e senha do gestor de segurança. Preencha-os e clique em “Entrar”. O sistema mostrará tela para selecionar CNPJ que está sendo representado. Essa opção é importante no caso da pessoa ser gestora de mais de uma empresa. Após selecionar a empresa, no menu do sistema, clique na opção “Manter Usuários”. O gestor localiza o e-mail do responsável técnico que será bloqueado e clica em “Bloquear”. Deve ainda, clicar em “Alterar” e preencher a data de expiração com a data do desligamento do antigo responsável técnico.

Esclarecemos ainda que para a alteração de RT é necessário o peticionamento do assunto 7115, “Alteração na AFE por mudança de RESPONSÁVEL TÉCNICO” à Anvisa. Para essa petição será necessário encaminhar formulário de petição preenchido, cópia da licença sanitária atualizada e declaração emitida pela empresa, confirmando dados cadastrais alterados. Pedimos, ainda, enviar cópia do Certificado de Regularidade Técnica emitido pelo Conselho Regional de Farmácia da localidade. Para essa alteração, não é necessário o pagamento de taxa de fiscalização sanitária (GRU).

Para dúvidas sobre a realização do peticionamento, consulte: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > Setor Regulado > Como Fazer? > “Peticionamento”

## 14 Como fazer para alterar outros dados cadastrais da empresa (razão social, endereço)?

---

- **Empresa possui AFE**

Se a empresa possui AFE – Autorização de Funcionamento de Empresa, protocolizada, deferida ou publicada pela Anvisa, a Coordenação de Cadastro não tem permissão para alterar este dado (Razão Social/Endereço Sede), a alteração deve ser feita por meio de peticionamento à Anvisa.

Para informações sobre alteração de AFE, consulte: <http://portal.anvisa.gov.br> > Setor Regulado > O que você precisa? > Autorização de Funcionamento – AFE / Autorização Especial - AE

Para orientações sobre a realização do peticionamento, consulte: <http://portal.anvisa.gov.br/> > Setor Regulado > Como Fazer? > “Petitionamento”

- **Empresa não possui AFE**

Entrar em contato com a Central de Atendimento(0800 642 9782) e solicite a alteração, informando CNPJ da empresa e quais dados deseja alterar.

### **Caso a empresa queira alterar ou associar novo responsável técnico (RT), tendo ou não tendo AFE:**

1. Acesse o cadastro da empresa: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > “Setor Regulado” > “Cadastramento de Empresas” > “Sistema de Cadastramento” > “Acesse o Sistema” informando CNPJ, CNAE e senha da empresa.
2. Clique em “Empresas Cadastradas”, selecione a empresa desejada e, depois, clique em “Associar Representante/Responsável”.
3. Digite o CPF do novo responsável técnico, clique em “Consultar” para verificar se já há cadastro.
4. Caso o sistema recupere as informações do cadastro já existente, preencha o tipo de representação (item 2) com “responsável técnico” e os dados da documentação do RT (item 3). Clique em “Gravar”
5. Caso não haja cadastro, informe os dados solicitados, uma senha para o responsável técnico e clique em “Gravar”.
6. Após gravar, na tela seguinte chamada “Associa Responsável legal/Responsável técnico/Representante legal de responsável legal”, preencha o tipo de representação (item 2) com “responsável técnico” e os dados da documentação do RT (item 3).
7. Clique em “Gravar” novamente e, no cadastro empresarial, verifique o nome do novo RT associado ao cadastro da empresa.
8. Em seguida, o gestor de segurança deve acessar o Sistema de Segurança: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > Setor Regulado > “Cadastramento de Empresas” > “Sistema de Segurança”, com seu e-mail e senha cadastrados.
9. O gestor de segurança deve selecionar a empresa desejada.
10. O gestor de segurança deve clicar na opção “Manter usuários”, localizar o e-mail do responsável técnico antigo e clicar em “Bloquear”. Se o RT for também Gestor de Segurança deve-se utilizar a opção “Liberar ou Cancelar acesso do Gestor de Segurança” para bloqueá-lo.

11. Ainda na opção “Manter usuários” o gestor de segurança deve clicar em "Alterar", ao lado do e-mail do antigo responsável técnico e preencher a data de expiração com a data de desligamento do RT.

Se a empresa deseja que o novo responsável técnico acesse o Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados, o SNGPC:

1. O gestor de segurança da empresa deve acessar o “Sistema de Segurança”: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) >Setor Regulado> “Cadastramento de Empresas” > “Sistema de Segurança”.
2. Na opção “Atribuir Perfis aos Usuários”, ele deve selecionar o e-mail do novo responsável técnico, atribuir o perfil “SNGPC – Empresa” e clicar em “Salvar” (Essa etapa é desnecessária para o responsável técnico que é também gestor de segurança).
3. Na etapa seguinte, o responsável legal deve acessar o SNGPC (<https://sngpc.anvisa.gov.br/>) e, na opção “Associar Responsável Técnico”, o responsável legal deve indicar quem será o responsável pelo envio das movimentações no SNGPC (novo RT).

Esclarecemos ainda que para a alteração, é necessário o peticionamento do assunto 7115, “Alteração na AFE por mudança de RESPONSÁVEL TÉCNICO” à Anvisa. Para essa petição será necessário encaminhar formulário de petição preenchido, cópia da licença sanitária atualizada e declaração emitida pela empresa, confirmando dados cadastrais alterados. Pedimos, ainda, enviar cópia do Certificado de Regularidade Técnica emitido pelo Conselho Regional de Farmácia da localidade. Para essa alteração, não é necessário o pagamento de taxa de fiscalização sanitária (GRU).

Para dúvidas sobre a realização do peticionamento, consulte: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) > Setor Regulado > Como Fazer? > “Peticionamento”

A área responsável pela análise da petição enviada, a Gerência de Inspeção e Certificação de Insumos, Medicamentos e Produtos, fará a alteração e a devida atualização do cadastro (exclusão do antigo RL do cadastro).

## 15 Como fazer para cadastrar filiais?

---

As filiais só podem ser cadastradas após o cadastramento da matriz, mesmo que a matriz não seja fiscalizada pela vigilância sanitária. Acesse o cadastro da matriz em <http://portal.anvisa.gov.br/> > Setor Regulado > “Cadastramento de Empresas”, faça o login, digitando o CNPJ, CNAE e senha da matriz, no menu lateral esquerdo, clique em “Filiais” e em seguida em “Cadastrar Filiais”. Siga os mesmos passos utilizados no cadastramento da matriz.

## 16 Como é feito o acesso ao SNGPC?

---

O gestor de segurança deve acessar o Sistema de Segurança: <http://portal.anvisa.gov.br/> > Setor Regulado > “Cadastro de Empresas” > “Sistema de Segurança”, selecionar o CNPJ da empresa que deseja representar, selecionar a opção “Atribuir perfis aos usuários” e selecionar o e-mail do usuário que deseja atribuir o perfil SNGPC.

Caso o e-mail do usuário não conste na lista de usuários, o gestor de segurança deve acessar novamente o menu inicial do Sistema de Segurança e selecionar a opção “Manter usuários”, em seguida deve clicar em “Incluir”.

Após selecionar o e-mail do usuário que deseja atribuir perfil no menu “Atribuir perfis aos usuários”, selecionar o perfil desejado, clicar em “>>” e salvar

Os perfis de acesso ao SNGPC são:

“SNGPC – RL”: perfil de acesso do responsável legal ao SNGPC

“SNGPC – Empresa”: perfil de acesso do responsável técnico ao SNGPC

Após a atribuição de perfis de acesso, orientações sobre o sistema ou demais dúvidas sobre o SNGPC devem ser consultadas na própria página eletrônica do sistema: <http://www.anvisa.gov.br/sngpc>

## **17 O que fazer em caso de dúvidas na página da arrecadação, emissão de guia pela internet e outras?**

---

No caso de dúvidas referentes à arrecadação, entre em contato com a Central de Atendimento **(0800 642 9782)**.

No caso de dúvidas sobre situação de processos de autorização de funcionamento, cadastre seu questionamento para a Gerência de Inspeção e Certificação de Insumos, Medicamentos e Produtos, no sistema Anvisatende, canal de comunicação da Ouvidoria da Anvisa. Acesse a opção “Ouvidoria” na página eletrônica da Anvisa, [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) e depois clique em “Anvisatende”.

## 18 Como proceder com o Certificado de Segurança não reconhecido?

---

No caso de visualização da mensagem “Há um problema no certificado de segurança do site”, pedimos clicar em “continuar neste site (não recomendado)” para que a página eletrônica da Anvisa seja carregada.

Esclarecemos que os sistemas da ANVISA utilizam certificados digitais para garantir a segurança na troca de informações entre a Agência e os entes regulados. No entanto, nenhum certificado emitido por empresa aderente às normas do ICP-Brasil (Infra-Estrutura de Chaves Públicas no Brasil) e que a Anvisa usa atualmente é automaticamente reconhecido pelos principais navegadores do mercado (Internet Explorer ou Mozilla Firefox, por exemplo). Por isso ocorre o não reconhecimento, que é o responsável pelas mensagens de alerta exibidas em alguns sistemas providos pela Agência.

Para checar se a página que está sendo acessada é realmente a solicitada, verifique nas propriedades do certificado “para quem” e “por quem” ele foi emitido. Verifique também a sua data de validade. Além disso, evite acessar qualquer sistema a partir de links encaminhados por e-mail. Opte por digitar o endereço eletrônico diretamente em seu navegador. Essas medidas garantirão a segurança de suas transações através da web.

## 19 O que é a mensagem “Erro no Retorno da Requisição”?

---

A mensagem “Erro no retorno da requisição” pode ser exibida por dois motivos diferentes:

1. O usuário pode estar usando algum navegador que não é o Internet Explorer versão 6.0 ou superior. Nesses casos, para acessar os sistemas da Anvisa, utilize o navegador Internet Explorer versão 6.0 ou superior.
2. A senha pode estar incorreta. Nesse caso, verificar se a senha não foi digitada de forma errada. Caso o problema persista, utilize o link “Esqueci minha senha”, conforme explicado anteriormente.