

EVITE DEVOLUÇÃO E ATRASO DE SUA DEMANDA

Prezado cidadão-usuário,

A Ouvidoria da ANVISA é um espaço legítimo de interlocução da sociedade com a vigilância sanitária que tem como missão garantir um canal de comunicação, no intuito de informar o cidadão e aperfeiçoar o processo de trabalho da ANVISA.

Ao preencher o formulário do Anvis@tende, solicitamos que você observe as seguintes orientações para que essa missão se cumpra da forma mais ágil e eficaz possível:

01. **DADOS PARA CONTATO**

a) Você é **Indivíduo**: se você **NÃO REPRESENTA** empresa ou os interesses de uma empresa, você é **pessoa física**. Preencha no campo **DADOS PARA CONTATO** todos os **SEUS DADOS PESSOAIS** corretamente para que possamos enviar resposta ou fazer contatos, se necessário. Solicite, se desejar, o sigilo de seus dados e evite o anonimato. Este pode inviabilizar investigações e impedir o envio de respostas. Pode confiar: a Ouvidoria respeita a sua integridade física e moral. **NÃO REPITA** seus dados no campo Dados do Reclamado/Denunciado. Leia mais adiante quem é ele.

b) Você é **Empresa, Associação, Órgão Público ou Ente da Federação (União, estado ou município)**: se você **REPRESENTA** empresa ou os interesses de uma empresa, você é **pessoa jurídica**. Preencha no campo **DADOS PARA CONTATO** todos os **DADOS DA EMPRESA** que você representa (não preencha seus dados pessoais). Dessa forma, a Ouvidoria e as áreas internas poderão acessar mais facilmente o seu cadastro. Você também pode, se desejar, solicitar o sigilo de seus dados. **NÃO REPITA** seus dados ou os dados da empresa que você representa no campo Dados do Reclamado/Denunciado. Leia mais adiante quem é ele.

02. **DADOS DO RECLAMADO/DENUNCIADO**

O **RECLAMADO** ou **DENUNCIADO** é a **pessoa (pessoa física)** ou a **empresa, associação, órgão público ou ente da federação (pessoa jurídica)** contra quem você quer reclamar ou registrar uma denúncia. Preencha todos os dados do Reclamado ou Denunciado, dos quais você tiver conhecimento (o nome e o endereço completos são muito importantes). Só não preencha se você não souber ou não tiver como saber. Esses dados são muito importantes nos casos de investigação e fiscalização.

Se você for registrar um pedido de informações, uma solicitação ou uma sugestão, então não existe reclamado ou denunciado, e o campo pode ser enviado em branco.

03. **DADOS DO PROCEDIMENTO**

O **PROCEDIMENTO** é a sua **demanda ou manifestação**, que pode ser uma denúncia, reclamação, pedido de informação, solicitação, sugestão ou elogio.

a) Campo **Assunto**: preencha a idéia principal de sua manifestação ou simplesmente deixe em branco; não é um campo essencial. No campo Resumo, descreva toda a sua demanda com o maior número de detalhes possível.

b) Campo **Nºs Processos ou Expedientes Anteriores (se houver)**: preencha indicando os números de processos ou expedientes que estejam em tramitação na

ANVISA, dos quais você deseja informações. Essa indicação é muito importante para a localização de seus documentos e a consequente agilidade de resposta das áreas internas.

c) Campo **Nºs Demandas Anvis@tende Anteriores (se houver)**: preencha indicando os números de Procedimentos registrados anteriormente no sistema Anvis@tende aos quais você queira se referir ou dos quais deseje informações, se for o caso. Essa indicação é muito importante para que a equipe técnica localize sua demanda anterior e agilize o atendimento.

d) Campo **Resumo**:

d.1) Se você for **Indivíduo**: no caso de denúncias, reclamações ou dúvidas, forneça o nome correto de produtos sobre os quais tenha dúvida, queira reclamar ou denunciar. Se possível, forneça o nome do fabricante e o número do lote. Descreva os fatos ocorridos em bares, restaurantes, hospitais, supermercados, ou quaisquer outros locais sujeitos à ação da vigilância sanitária, para que possamos qualificar sua manifestação.

d.2) Você é **Empresa, Associação, Órgão Público ou Ente da Federação (União, estado ou município)**: no caso de reclamações relacionadas ao processo de trabalho da ANVISA e/ou suas áreas técnicas, registre de forma clara e objetiva a sua demanda, descrevendo suas dúvidas e solicitações quanto a documentos e serviços.

Para verificar a entrada da documentação na Unidade de Atendimento ao Público (UNIAP) é necessário que informe:

- 1) o número do objeto AR/sedex (Exemplo: RC123456789BR ou SR111111111BR), caso a documentação tenha sido encaminhada por MEIO POSTAL;
- 2) o número de conhecimento (Exemplo: ANVISA2007XXXXXXPA); caso a documentação tenha sido entregue no Protocolo Expresso (BALCÃO DE ATENDIMENTO);
- 3) o número do protocolo (Exemplo: 25352.XXXXXXX/200X-00), caso a documentação tenha sido protocolizada diretamente na ANVISA (ATENDIMENTO PRESENCIAL);
- 4) e o número do Comunicado de Remessa e a data de envio do mesmo, caso a documentação tenha sido encaminhada por INTERMÉDIO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO ESTADO, utilizando o serviço de Malote.