Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia – SBPT

Comissão de Tabagismo da SBPT

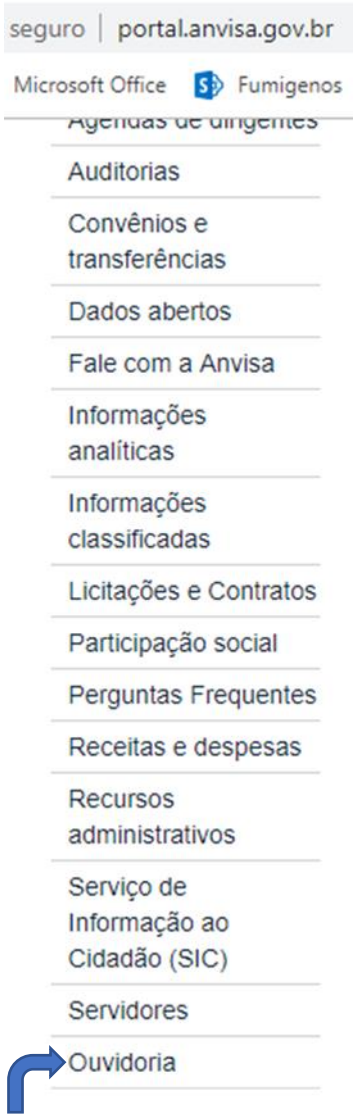
Orientação para os Médicos e a Sociedade

Passo-a-passo para fazer Denúncias de Vendas de DEF'S

em lojas virtuais ou físicas

1) **Em relação à apresentação da denúncia à ANVISA, há dois caminhos:**
   - **SAT- -> central de atendimento ao público 0800 642 9782 para informações em geral. Segunda a sexta, das 7h30 às 19h30 (exceto feriados).**
   - **WEBCHAT- -> https://anvisa.chat.comunix.tech:8070/#/ permite aos usuários a comunicação escrita online, em tempo real, com os atendentes da Central de Atendimento da Anvisa, de 2ª a 6ª feira, das 7h30 às 19h30 (exceto feriados).**
   - **Ouvidoria - -> recebe Reclamações, Denúncias, Solicitações e Elogios, através de formulário eletrônico, ideal para as denúncias de vendas de DEF'S.**

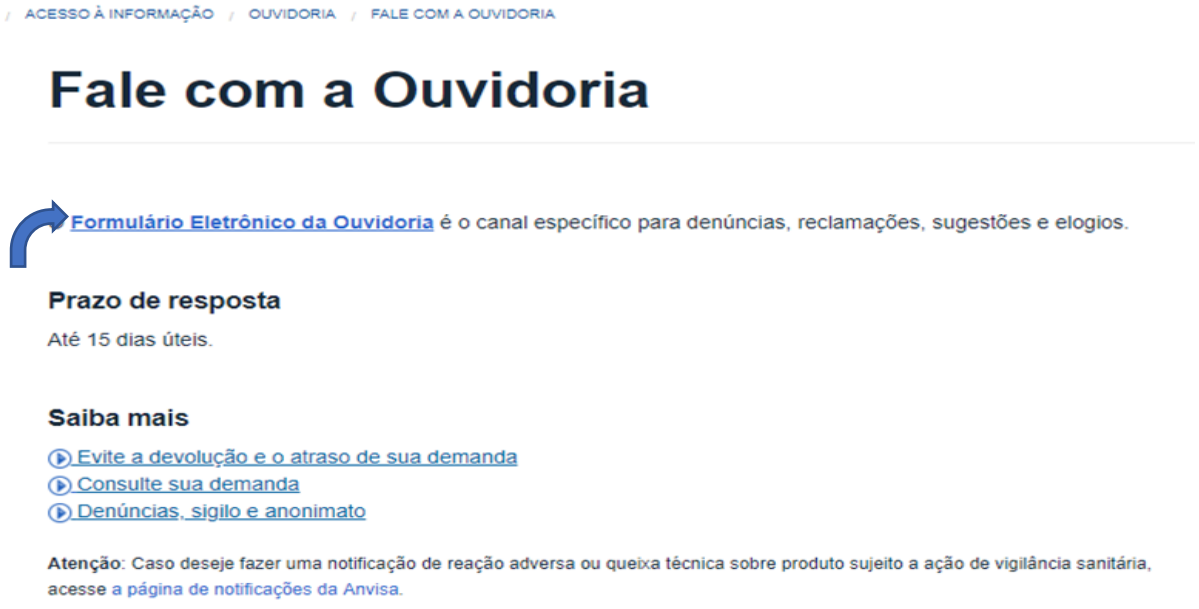
2) **Acesso ao portal da ANVISA: Ouvidoria**
   a) **Acesse: http://portal.anvisa.gov.br/ouvidoria**
   b) **Escolha a opção: Ouvidoria**



c) **Na página da Ouvidoria, acesse “Fale com a Ouvidoria”.**

d) **Após ler as orientações, clique no link acima: Formulário Eletrônico da Ouvidoria.**





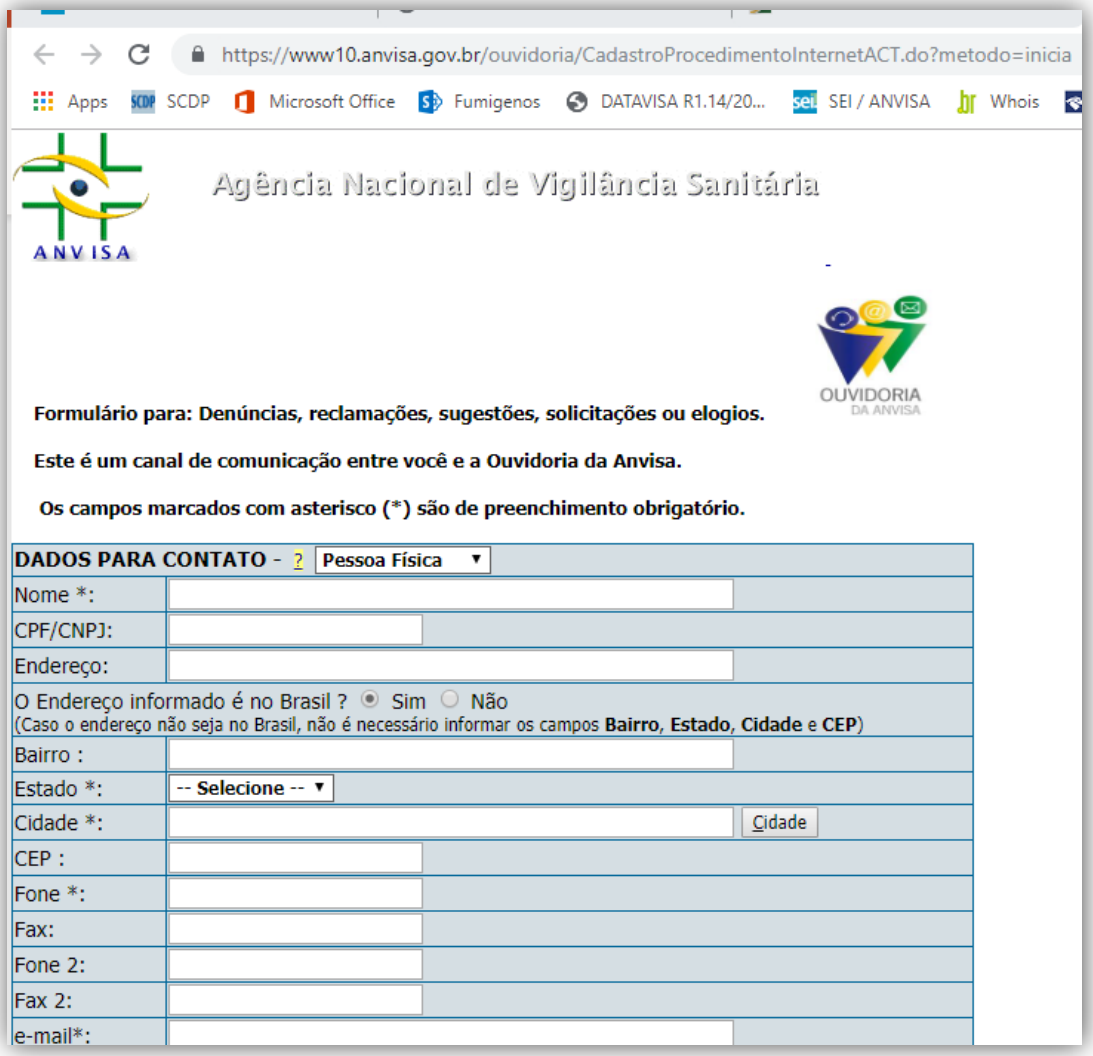
3) Preenchimento do Formulário Eletrônico

a) O preenchimento e o envio do formulário são “on line”

b) Quem está fazendo a denúncia/reclamação/sugestão/solicitação/elogio deve se identificar como pessoa física ou jurídica, colocando respectivo CPF ou CNPJ.

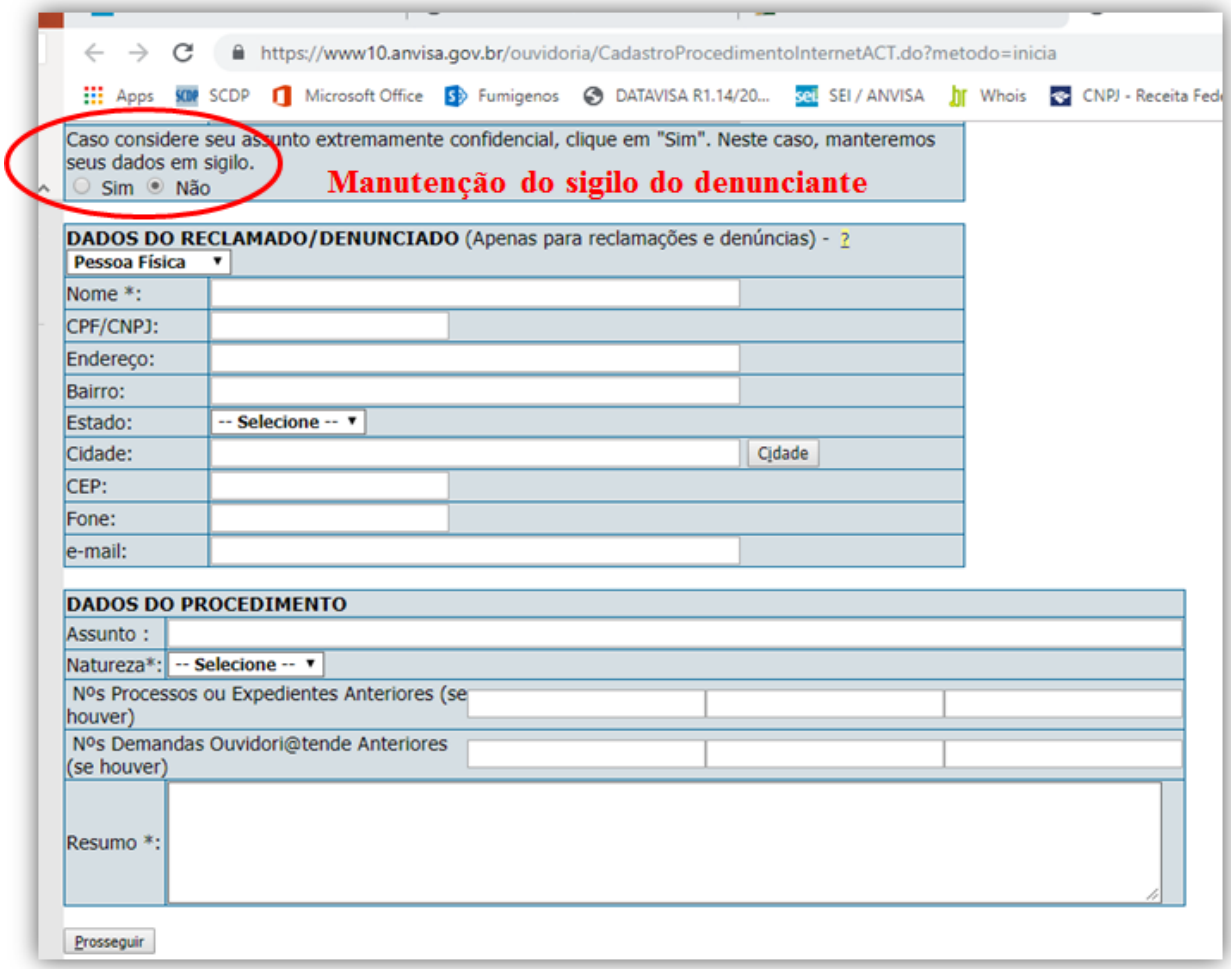
c) Todos os dados marcados com (*) são de obrigatório preenchimento.

b) Escolha a opção: Ouvidoria



4) Preenchimento do Formulário Eletrônico: Sigilo do denunciante

a) Se a pessoa que faz a denúncia ou reclamação, avaliar que a mesma deve ser estritamente confidencial, deverá marcar "Sim" no campo específico do formulário.



5) Descrição da Denúncia:

a) No assunto e natureza especificar o tipo de ocorrência (propaganda, venda, etc.)

b) No Resumo:

- **Informar o Tipo de produto (cigarro eletrônico (incluindo o Juul), tabaco aquecido (IQOS, BLU, GLU), narguilé, cigarro paiol (palha), cigarro comburente, etc.)**
- **Local de venda (estabelecimento físico ou virtual)**
- **Data do fato e / ou do acesso**
- **Inclusão de Provas**
  - ✓ **Print de tela com a data de acesso ao site da loja virtual e / ou física**
  - ✓ **Foto ou vídeo de programa onde se consumiu/exibiu o produto.**
  - ✓ **Fotos dos produtos**
  - ✓ **Nota/Recibo de compra**

c) Antes do Envio anexar as provas que conseguiu recolher.

d) Após o envio a ANVISA irá emitir comprovante numerado da denúncia para acompanhamento do denunciante, estipulando um prazo de 15 (quinze) dias para dar uma resposta sobre averiguação e providências tomadas.

6) Exemplos de vendas em ambiente físico: em uma Tabacaria



7) Exemplos de vendas em sites



