**ANEXO C: Perguntas mais frequentes – MANIFESTAÇÕES SOBRE PRODUTOS VETERINÁRIOS E ESTABELECIMENTOS**

1. **O que é um produto de uso veterinário?**

R. Conforme o Regulamento aprovado pelo Decreto 5.053 de 22 de abril de 2004, alterado pelo Decreto 8840, de 24 de agosto de 2016, é considerado produto de uso veterinário toda substância química, biológica, biotecnológica ou preparação manufaturada cuja administração seja aplicada de forma individual ou coletiva, direta ou misturada com os alimentos, destinada à prevenção, ao diagnóstico, à cura ou ao tratamento das doenças dos animais, incluindo os aditivos, suplementos promotores, melhoradores da produção animal, medicamentos, vacinas, antissépticos, desinfetantes de ambiente e de equipamentos, pesticidas e todos os produtos que, utilizados nos animais ou no seu habitat, protejam, restaurem ou modifiquem suas funções orgânicas e fisiológicas, ou também os produtos destinados ao embelezamento dos animais.

1. **Quero comunicar uma irregularidade sobre estabelecimentos ou produtos veterinários. Como proceder?**

R. Estas manifestações devem ser realizadas através do site da OUVIDORIA do MAPA no link:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

1. **Não consegui entrar no site da ouvidoria. Como devo proceder?**

R: Você pode fazer um registro de manifestação por intermédio dos seguintes endereços:

Por e-mail:  [ouvidoria@agricultura.gov.br](mailto:ouvidoria@agricultura.gov.br)

Por correspondência:

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA/OUVIDORIA  
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar, Sala 202  
CEP 70.043-900 – Brasília – Distrito Federal.

Por telefone gratuito:  disque  0800 704 1995.

Dias de atendimento na semana: de segunda à sexta-feira, exceto aos feriados.

Horário de atendimento: das 8h às 12h e das 14h às 18h

1. **Que tipo de informações devem constar em minha manifestação?**

R. O relato do fato deve ser objetivo, com informações que auxiliem a fiscalização na identificação da irregularidade (ex.: nome, CNPJ, Inscrição Estadual, endereço do estabelecimento a ser denunciado, nome do produto e número de registro no MAPA, se houver, nº da partida ou lote, data de fabricação e vencimento). Quando possível, devem ser anexados capturas de tela de página na internet, notas fiscais de compra de produto, troca de mensagens eletrônicas, fotos, entre outros documentos que auxiliem a fiscalização na apuração da denúncia.

1. **Como posso acompanhar minha manifestação?**

R. Através do número de atendimento ou protocolo fornecido pela Ouvidoria, o cidadão denunciante pode acompanhar o atendimento e verificar o desdobramento das ações do MAPA até a finalização da demanda.

1. **Posso fazer uma manifestação anônima?**

R. As denúncias também podem ser realizadas anonimamente por qualquer cidadão, mediante registro de manifestação em um dos quatro canais disponibilizados pela OUVIDORIA.

1. **Ao comunicar um estabelecimento presumidamente clandestino, que documentos devo incluir como anexos**?

R. É imprescindível incluir a localização do estabelecimento denunciado, CNPJ, Inscrição Estadual ou fotos. Todas as informações que possam auxiliar na localização do estabelecimento pela fiscalização colaboram para a execução das ações com maior agilidade.

1. **Se encontrar em site ou rede social a propaganda de um produto que aparenta estar irregular, como comunicar esta irregularidade?**

R. É muito importante nestes casos anexar à manifestação a captura da tela do site onde está ocorrendo a propaganda, incluindo nessa captura os produtos irregulares que estão sendo divulgados nestas páginas e nas redes sociais. Para estes casos, quanto mais informações o denunciante oferecer ao MAPA, mais fácil ficará para a equipe de fiscalização localizar o provável infrator e tomar as medidas necessárias. Sempre incluir, quando disponível, além do nome do produto, número de lote/partida, data de fabricação, data, prazo de validade e local de aquisição do produto (casa comercial, petshop, clínica veterinária, sites de venda, distribuidor) caso esteja em posse do denunciante.

1. **Forneci um medicamento ao meu animal e ele passou mal. Como devo proceder?**

R: Deverá contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) do fabricante do produto (informação que deve constar da embalagem e do rótulo do produto, seja o produto de fabricação nacional ou importado). Caso as orientações recebidas pelo SAC não tenham sido suficientes para dirimir qualquer dúvida, orientamos que se faça uma manifestação na Ouvidoria do MAPA, informando os fatos, o nome do medicamento utilizado, a razão social do fabricante, o nº de registro, licença ou cadastro do produto no MAPA (quando houver), nº da partida ou lote, data de fabricação e data de vencimento do produto, Nota Fiscal de aquisição do produto (se houver) e anexando as orientações recebidas pelo SAC da empresa.

Considerando que os animais estão expostos diariamente a situações que geram riscos a sua saúde, incluindo doenças infecciosas, alimentos, fatores ambientais, entre outros, é fundamental que seja anexado um laudo do médico veterinário que assistiu ao animal indicando a causa provável da enfermidade e que há indícios demonstrando que uma das causas prováveis da injuria é o uso do medicamento em questão.

1. **Meu animal ou rebanho foi vacinado sob a responsabilidade do médico veterinário, mas a vacina utilizada falhou. Como proceder?**

R. O interessado deverá primeiramente contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da empresa (informação que deve constar da embalagem e do rótulo do produto, seja o produto de fabricação nacional ou importado). Caso as orientações recebidas pelo SAC não tenham sido suficientes para dirimir qualquer dúvida, orientamos que se faça uma manifestação na Ouvidoria, informando os fatos, o nome da vacina utilizada, a razão social do fabricante, o nº de licença da vacina no MAPA, nº da partida ou lote, data de fabricação e data de vencimento, Razão Social e CNPJ do estabelecimento que vendeu a vacina, Nota Fiscal de aquisição da vacina (se houver), anexando as orientações recebidas pelo SAC da empresa e a cópia da carteira de vacinação do animal (se houver).

Considerando que nenhuma vacina apresenta 100% de eficácia, em razão de fatores inerentes ao produto e aos animais, é fundamental que seja anexado um laudo do médico veterinário que assistiu ao animal ou o rebanho indicando que houve falha vacinal.

1. **Comprei um produto de uso veterinário, mas ele não produziu o efeito desejado que consta em sua bula. O que fazer?**

R: O interessado deverá primeiramente contatar o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da empresa (informação que deve constar da embalagem e do rótulo do produto, seja o produto de fabricação nacional ou importado). Caso as orientações recebidas pelo SAC não tenham sido suficientes para dirimir qualquer dúvida, orientamos que se faça denúncia na Ouvidoria, informando os fatos, o nome do medicamento utilizado, a razão social do fabricante, o nº de registro, licença ou cadastro do produto no MAPA (quando houver), nº da partida ou lote, data de fabricação e data de vencimento do produto, Nota Fiscal de aquisição do produto (se houver) e anexando as orientações recebidas pelo SAC da empresa.

1. **Comprei um produto de uso veterinário, mas não estou certo quanto a regularidade dele perante o MAPA. O que fazer?**

R. A informação sobre a regularidade do produto deve ser solicitada por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Na solicitação, deverá ser identificado o fabricante ou importador do produto (razão social, CNPJ, localização, etc.) e o nome do produto acrescentando: número do lote/partida, data de fabricação, data ou prazo de validade, número do registro, licença ou cadastro (se houver). Também deverá ser indicado o local onde o produto foi adquirido, com cópia da Nota Fiscal (se foi em loja comercial, petshop, clínica veterinária ou através de sites de venda). Por fim, deverão ainda ser informados os motivos pelos quais foram levantadas suspeitas sobre a regularidade do produto.

Orientações para solicitar a INFORMAÇÃO podem ser encontradas no link:

<http://www.agricultura.gov.br/Portal/acesso-a-informacao/>