

ANEXO B: DÚVIDAS RELATIVAS À UTILIZAÇÃO DO SIPEAGRO

1. Esqueci minha senha de acesso ao SIPEAGRO, como faço?

R: Acesse <http://sistemasweb.agricultura.gov.br/pages/SIPEAGRO.html>, clique em “Já sou cadastrado – Clique Aqui”. Em seguida, clique em “Esqueci a senha”, preencha os dados requisitados - CPF e e.mail cadastrado no sistema. Uma nova senha será encaminhada ao seu e-mail.

2. Existe prazo para enviar solicitação cadastrada?

R: Uma solicitação com a situação Cadastrada não possui prazo para ser enviada para análise do Ministério.

3. Quais os navegadores posso utilizar para acessar os sistemas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento?

R: O responsável pelo estabelecimento poderá utilizar os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome para realização do cadastro.

4. Como continuar o cadastro de uma solicitação?

R: É possível retomar o preenchimento de solicitação com a situação cadastrada a qualquer momento. Acesse a funcionalidade “Acompanhar Solicitação”, selecione a área de interesse “Produtos Veterinários”, deixe os outros campos em branco e clique em consultar. A solicitação aparece no fim da página, devendo, em seguida, clicar no nº da solicitação em azul.

5. Ao enviar solicitação, arquivos estão sendo cobrados. O que devo fazer?

R: Mesmo anexando arquivos obrigatórios nas abas, o sistema está informando que os mesmos estão faltando ao tentar enviar a solicitação. Isso pode ocorrer caso não tenha clicado no botão “Confirmar”, antes de mudar de aba.

Cada arquivo anexado deve ser confirmado, ou seja, após anexar o arquivo o mesmo deve ser confirmado em cada aba do sistema. Não troque de aba sem antes confirmar todas as informações e arquivos inseridos na aba.

6. Respondi a pendência, a solicitação é enviada automaticamente?

R: Não. Após corrigir a pendência e responder que a mesma foi resolvida, deve clicar na aba “Enviar Solicitação”, marcar o botão de seleção ao lado da mensagem e clicar no botão “Enviar”. A partir desse momento o status da solicitação passa a ser “Aguardando Distribuição”, para ser analisada no MAPA.

7. Existe prazo para enviar solicitação com pendência?

R: Sim. A solicitação na situação “Com Pendência” possui prazo de resposta definido. Caso não seja respondida no prazo estipulado, a solicitação será automaticamente arquivada, passando a ter o status de “Pendências Não Respondidas”.

8. A área de interesse “Produto Veterinário” não está aparecendo quando tento solicitar NOVO REGISTRO.

R: Isto ocorre quando já foi gerada uma solicitação para esta área de interesse.

Para verificar a solicitação, clique em “Estabelecimento” → “Solicitação” → “Acompanhar”. Em “Área de interesse” selecione “Produto Veterinário” e clique em “Consultar”. A solicitação e seu status serão disponibilizados.

Caso pretenda solicitar o registro do estabelecimento em outra área, deve clicar em “Novo Registro” e selecionar a área de interesse pretendida.

9. A área de interesse “Produto Veterinário” não está aparecendo quando tento ACOMPANHAR minhas solicitações.

R: A área de interesse “Produto Veterinário” só aparece na página de acompanhamento se for gerada no mínimo uma solicitação de registro nesta área.

Se essa opção não está aparecendo, significa que nenhuma solicitação foi gerada.

Você deverá utilizar o menu “Estabelecimento” → “Solicitação” → “Novo registro” para iniciar uma solicitação de registro de estabelecimento.

10. O SIPEAGRO não está aparecendo na minha lista de sistemas disponíveis.

R: Você está acessando o sistema utilizando o CNPJ de um estabelecimento que já possui um certificado de registro.

Após a emissão do certificado de registro da empresa, o login CNPJ não será capaz de acessar as informações.

Para acessar o registro da empresa, o SIPEAGRO deverá ser acessado com login e senha do REPRESENTANTE LEGAL.

Caso não lembre ou não possua os dados de acesso do representante legal, realize o procedimento de recuperação de senha.

11. Ao acompanhar minha solicitação aparece a situação “Pendências não respondidas”

R: Isso significa que sua solicitação foi ARQUIVADA, pois as respostas das pendências não foram enviadas ao MAPA dentro do prazo estipulado.

O usuário deverá realizar solicitação de “Novo Registro” utilizando o menu “Estabelecimento” → “Solicitação” → “Novo registro”.

12. Ao usar meu login e senha aparece a mensagem “usuário ou senha inválidos”.

R: Verifique se digitou corretamente os dados (a senha faz diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas), inclusive o login. É preciso ter ainda cuidado para não inserir espaços na senha ao copiar e colar.

Se mesmo assim não conseguir acessar, realize o procedimento de recuperação de senha, aguarde o recebimento de nova senha em seu e-mail e tente acessar o sistema com a nova senha.

13. O sistema retorna mensagem de erro quando tento solicitar renovação de registro.

R: Realize o procedimento de acompanhar solicitação e verifique se já não existe uma solicitação de renovação de registro em andamento.

Verifique se o acesso para a renovação são os dados do representante legal ao invés do CNPJ, pois a renovação só pode ser solicitada com os dados do representante legal.

14. Quando tento enviar a solicitação de registro do estabelecimento o sistema retorna uma das duas mensagens:

O ARQUIVO CÓPIA DO CNPJ DEVE SER INFORMADO PARA ESTE ESTABELECIMENTO

O ARQUIVO CÓPIA DO CONTRATO SOCIAL DEVE SER INFORMADO PARA ESTE ESTABELECIMENTO

R: Revise o passo-a-passo para o preenchimento da aba Estabelecimento. Certifique-se de que a mensagem “arquivo anexado com sucesso” está aparecendo e, após clique sempre em “Confirmar” e em “Sim” para confirmar a inclusão do registro.

15. Quando tento enviar a solicitação de registro do estabelecimento o sistema retorna a mensagem: O CADASTRO DE UM ENDEREÇO DE LOCALIZAÇÃO É OBRIGATÓRIO

R: Revise o passo-a-passo para o preenchimento da aba “Endereço”. Certifique-se que o endereço cadastrado é do tipo “Localização”. É obrigatória a inclusão de um endereço de localização.

16. Quando tento enviar a solicitação de registro do estabelecimento o sistema retorna a mensagem: O CADASTRO DE UM RESPONSÁVEL TÉCNICO É OBRIGATÓRIO

R: Revise o passo-a-passo para o preenchimento das abas "Responsável" e "Habilitações-RT". Os dados referentes ao Responsável Técnico do estabelecimento devem ser informados nessas duas abas, conforme explicado no manual.

17. Quando tento enviar a solicitação de registro do estabelecimento o sistema retorna a mensagem: O CADASTRO DE UMA HABILITAÇÃO PARA CADA RESPONSÁVEL TÉCNICO É OBRIGATÓRIO

R: Revise o passo-a-passo para o preenchimento da aba "Habilitações-RT".

18. Quando tento enviar a solicitação de registro do estabelecimento o sistema retorna as seguintes mensagens:

O ARQUIVO CARTEIRA DE HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DEVE SER INFORMADO PARA AS HABILITAÇÕES DOS RESPONSÁVEIS

O ARQUIVO DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA DEVE SER INFORMADO PARA AS HABILITAÇÕES DOS RESPONSÁVEIS

R: Revise o passo-a-passo para o preenchimento da aba "Habilitações-RT"

Atenção: Se você já tiver incluído uma habilitação para o responsável técnico, deverá clicar em "Médico Veterinário" ou "Farmacêutico" antes de anexar os arquivos exigidos.

O modelo de declaração de responsável técnico está disponível no sítio eletrônico do MAPA.

19. Quando tento enviar a solicitação de registro do estabelecimento o sistema retorna a seguinte mensagem: O ARQUIVO CÓPIA DA CARTEIRA DA IDENTIDADE DEVE SER INFORMADO PARA OS RESPONSÁVEIS.

R: Revise o passo-a-passo para o preenchimento da aba "Responsável" Atenção: se você já tiver cadastrado um ou mais responsáveis, primeiro clique sobre o CPF do responsável cadastrado para só depois anexar o arquivo, seguindo o passo-a-passo

20. Meu estabelecimento já está registrado e quero solicitar o registro de uma filial.

R. Acesse o SIPEAGRO usando o login e senha do Responsável Legal, clique em "Cadastro" → "Solicitar novo vínculo". Selecione o tipo de cadastro "Estabelecimento". Em seguida informar os dados da filial e do responsável e clicar em "Confirmar". A partir do novo vínculo, poderá clicar em "Estabelecimento" → "Solicitação" → "Novo Registro" e solicitar seu registro no SIPEAGRO, após preencher e anexar os documentos exigidos em cada aba.