

OUVIDOR RECOMENDA nº 01/2014

Recorrentes tentativas de golpe em nome da Anvisa

25 de junho de 2014.

A Ouvidoria da Anvisa, no cumprimento de sua função institucional e social, procura contribuir para o aperfeiçoamento do processo de trabalho da Agência, preocupando-se com o pleno exercício da cidadania e o fortalecimento do SUS.

Neste sentido, a Ouvidoria tem elaborado recomendações que são baseadas na interpretação dos relatórios por ela produzidos, a partir das demandas da sociedade em face dos serviços prestados pela Anvisa.

Com frequência, a Ouvidoria recebe manifestações e questionamentos de diversas partes do território nacional, relatando que supostos servidores da Anvisa, pessoalmente ou por telefone, abordam funcionários de empresas acusando a existência de falsas multas. O pagamento destas deverá sempre ser feito de forma imediata, sob pena de fechamento do estabelecimento. As vítimas são, em sua maioria, farmácias e drogarias. Os fraudadores fazem a cobrança do valor sugerindo depósito em conta bancária de terceiros. A ação é muita vezes rápida e qualificada, com a apresentação aos comerciantes de informações, a princípio, verdadeiras, de indeferimento de petições de AFE, AE e SNGPC.

Casos são relatados aos técnicos da Ouvidoria, no seguinte teor:

“recebi uma ligação hoje no estabelecimento pelo qual sou responsável, de pessoas se passando por agentes da ANVISA dizendo que eu estava devendo uma taxa para ANVISA que seria de 250,00 a cada dois meses e que eu não havia vindo recolhendo essa taxa desde 2011. eles diziam que iam interditar meu estabelecimento no dia seguinte e que ainda eu iria pagar uma multa de 12.000,00. o tel é de São Paulo. Acho necessária a divulgação do ocorrido para que pessoas ou empresas não venham cair nesse golpe. Pois eles falam que se não depositar a quantia na conta e não passar o comprovante para eles por e mail a farmácia será interdita no dia seguinte. eles passam o e mail da ouvidoria da ANVISA.”

No que tange ao problema da prevenção a tais golpes, a Receita Federal do Brasil - RFB, ente que recorrentemente se vê como mote para estelionatários, coloca à disposição do cidadão uma página na internet especialmente para instruí-lo (<http://www.receita.fazenda.gov.br/Novidades/Informa/emailfalsos.htm>). Nesta página, além de explicar em detalhes como funcionam os serviços da Receita, o usuário é aconselhado de como proceder, caso seja vítima de fraudadores.

Além disso, a Ouvidoria da RFB encontra-se preparada para atender casos de denúncias neste sentido. As mensagens recebidas pela Ouvidoria, tratando do assunto em exame, são via de regra, enviadas para conhecimento e avaliação da área de Segurança da Informação da Coordenação de Tecnologia da Informação da RFB.

Da mesma forma, quando recebe notificações deste golpe, a Ouvidoria da Anvisa as encaminha à área de Segurança Institucional (CSEGI). Caso a CSEGI entenda que há fundamentação suficiente, a denúncia é direcionada à Polícia Civil correspondente. Caso não tenham sido fornecidos indícios suficientes à investigação, o denunciante é orientado da seguinte forma:

“Prezado (a) Senhor(a),

Informamos que a ANVISA não adota este tipo de procedimento. Portanto, sugerimos que V.Sa encaminhe a referida denúncia à Delegacia de Polícia local, para conhecimento e providências.

*Atenciosamente,
CSEGI/GADIP/ANVISA
COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL”*

Como ente público, é de grande importância para a Anvisa manter o Setor Regulado corretamente informado sobre a atuação da Agência no exercício de suas atribuições e a forma de contato entre a mesma e este Setor.

Diante da premente necessidade de claro posicionamento da Anvisa frente a esta grave questão, recomendamos que sejam adotadas ações permanentes, considerando que a melhor forma de inibir fraudes desta natureza é por meio da prevenção.

Recomendamos que, na página inicial do site da Anvisa conste um link permanente (assim como o da RFB), com alerta e orientações a respeito desta fraude recorrente. Recomendamos também, que nas correspondências endereçadas ao Setor Regulado, conste nota explicativa da maneira como devem ser feitos pagamentos à Agência e das formas possíveis pelas quais ela entra contato com usuários e Setor Regulado.

Recomendamos ainda, que sejam oficiados os Conselhos Regionais de Farmácia, para que previnam seus associados, especialmente as drogarias e farmácias locais. Estes empresários devem estar cientes da ocorrência do golpe em todo o Brasil e se resguardar de eventuais fraudadores.

É igualmente importante que seja incluído nos formulários de peticionamento de todos os setores da Agência a orientação dos corretos procedimentos a serem seguidos em relação aos serviços da Agência e ao pagamento de taxas, bem como que se proceda à orientação da comunidade para que efetue denúncia aos órgãos competentes, caso tenham conhecimento do golpe descrito.

Eliana Pinto
Ouvidora/Anvisa