

## Webchat: Anvisa terá novo canal de atendimento

A partir da próxima segunda-feira (26/8), entrará em funcionamento um novo canal de atendimento ao usuário da Anvisa: o webchat. Pelo serviço, cidadãos, empresas e outras pessoas interessadas poderão se comunicar *online*, em tempo real, com os atendentes da Central de Atendimento da Anvisa.

O horário de funcionamento do serviço será o mesmo do atendimento telefônico: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h30 (exceto feriados). Se já houver uma resposta pronta na base da Anvisa, a resposta será dada imediatamente. Caso contrário, será aberto um protocolo e o usuário receberá a resposta por e-mail em até 15 dias úteis. O novo serviço também permite ao usuário obter a cópia da conversa por e-mail.

Em razão do processo de mudança nos serviços de atendimento, **alguns recursos ficarão indisponíveis temporariamente**. Confira abaixo:

- O **Formulário Eletrônico do Fale Conosco** estará indisponível a partir das 20h da sexta-feira (23/8) e retornará ao seu funcionamento normal na segunda-feira (26/8), às 8h.
- O atendimento telefônico pelo número 0800 642 9782 estará indisponível na segunda-feira (26/8) e retornará ao seu funcionamento normal na terça-feira (27/8).

No dia da interrupção de funcionamento do 0800, permanecerão disponíveis todos os demais canais informados no endereço [portal.anvisa.gov.br/contato](http://portal.anvisa.gov.br/contato).

Fonte: Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária