

SERVIÇOS PARA VOCÊ

SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO NÃO RELACIONADA À SUSPEITA DE SURTO ALIMENTAR

Descrição

Fiscalização relacionada a medicamentos, alimentos, água envasada, bebidas energéticas e preparado líquido aromatizado, resíduos em saúde, agrotóxicos, cosméticos, saneantes, produtos de higiene e perfumes, equipamentos, produtos hemoterápicos, imunobiológicos, sangue e hemoderivados, órgãos e tecidos humanos usados em processos de transplantes, radioisótopos, radiofármacos, cigarros, propaganda de produtos que geram risco sanitário, produtos que envolvem risco à saúde, obtidos por engenharia genética, serviços relacionados à saúde, tais como: hospitais, clínicas médicas e odontológicas, laboratórios, farmácias, instituições de longa permanência para idosos, salões de beleza e estabelecimentos de estética, tatuagens, academias, óticas e tudo mais que esteja relacionado, direta ou indiretamente com a saúde da população.

Requisitos

- Formalizar as demandas por meio do canal Ouv-DF;
- Fornecer informações importantes para o processo de fiscalização sanitária, tais como:
 - ✓ Onde comprou o produto ou o serviço? (nome do estabelecimento e endereço completo);
 - ✓ Quando foi realizada a compra?
 - ✓ Especificação do produto ou serviço (tipo, marca, lote, data de fabricação e data de validade, método de aplicação);
 - ✓ Características apresentadas pelo produto ou serviço (anexar fotos, caso exista);
 - ✓ Detalhar os efeitos apresentados após o consumo (se for o caso);
 - ✓ Procurou atendimento médico? Onde? (se for o caso)

Formas de prestação do serviço

Canais de Atendimento Ouv-DF:

- 1) Telefones 160 ou 162 (Horário de Atendimento: segunda à sexta de 7h às 21h e finais de semana de 8h às 18h)

2) Pela Internet: Acesse: www.ouv.df.gov.br

3) Pessoalmente: Unidade Setorial de Ouvidoria

Sede da Secretaria de Saúde - Setor de Áreas Isoladas Norte - SAIN Bloco B, 1º Andar, Sala 103 - CEP: 70.086-900 (Horário de atendimento: segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h)

ATENÇÃO: Acompanhe o andamento da sua demanda: Ligue 162, Acompanhe pelo seu e-mail ou acesse www.ouv.df.gov.br

Etapas

- As Solicitações de serviço de Fiscalização são registradas no Canal de Atendimento Ouv-DF, pelo solicitante: por telefone (162), internet (acesso www.ouv.df.gov.br) ou pessoalmente;
- As Solicitações de serviço de Fiscalização serão encaminhadas para a Diretoria de Vigilância Sanitária - DIVISA por meio do sistema www.ouv.df.gov.br;
- As solicitações de serviço são recebidas pelos interlocutores de Ouvidoria da DIVISA e, após triagem, são repassadas para a Unidade responsável pela fiscalização;
- A Unidade responsável pela fiscalização responderá ao solicitante pelo sistema www.ouv.df.gov.br;
- Em caso de não conclusão da fiscalização em decorrência de prazos legais, ações conjuntas com outros órgãos da Administração Pública, resultado de análise laboratorial de amostras coletadas etc, será encaminhada ainda uma resposta complementar.

Tempo de espera para atendimento e prazo para prestação do serviço

- A partir do contato pelo canal do Ouv-DF, o atendimento é iniciado;
- Resposta Preliminar em até dez dias, a contar do registro da solicitação;
- Resposta Definitiva em até 20 dias, a contar do registro da solicitação;
- Em caso de necessidade de Resposta Complementar, o prazo dependerá do tempo para conclusão da prestação de serviço.

Normas e regulamentações

[Lei nº 4.896/2012](#) – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF

[Decreto nº 36.462/2015](#) – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

[Instrução Normativa nº 01/2017](#) - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas

[DECRETO Nº 39.723, DE 19 DE MARÇO DE 2019](#) - Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

[Lei distrital 5.321/2014](#) – Código de Saúde do DF

Legislações específicas para cada atividade.