



Entrevista com o Diretor

O primeiro Boletim Informativo traz como entrevistado o diretor da Diretoria de Vigilância Sanitária do DF (Divisa), Manoel Silva Neto. O diretor fala sobre o Boletim Informativo da Divisa, que traz informações da sua pasta, e dos desafios que conduzem os trabalhos da Vigilância Sanitária.

1 -O que é o Boletim Informativo da Divisa?

O Boletim Informativo de Vigilância Sanitária (BIVS) é um instrumento de comunicação criado para permitir melhor fluxo e padronização de informações a respeito do processo de gestão da vigilância sanitária e dos serviços prestados nesse âmbito.

2 -Qual é o objetivo do Boletim?

O objetivo é criar um canal de comunicação com a população e os seguimentos de iniciativa pública e privada para orientar e divulgar programas, projetos e ações desenvolvidas no âmbito da Vigilância Sanitária do DF (Visa-DF), promovendo a transparência das informações, dando destaque ao que acontece de inovador e as melhorias alcançadas, de modo a permitir um maior conhecimento em relação às áreas de atuação da Divisa, bem como permitir ampla divulgação interna da gestão institucional, de informes sobre atualização técnicas, entre outros assuntos de interesse da equipe da Vigilância Sanitária do DF.

3 -Qual é a periodicidade que deverá ser publicado?

A cada dois meses será lançada nova edição do boletim permitindo atualização de dados e informações.

4-Qual é o papel da Diretoria de Vigilância Sanitária (Divisa)?

A Diretoria de Vigilância Sanitária (Divisa) é a responsável pela implantação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária no âmbito do Distrito Federal, com o objetivo de prevenir riscos sanitários e promover a saúde, garantindo a segurança sanitária de produtos e serviços relacionados à prestação de serviços de interesse da saúde, segurança do paciente, medicamentos, alimentos e da produção e circulação de bens de interesse sanitário, bem como garantir aos cidadãos o direito de usufruir bens e produtos em ambientes saudáveis; desafio que é de responsabilidade e poder indelegável de Estado.

5- Qual é a definição de risco sanitário?

Risco sanitário é um parâmetro ou índice que estima a probabilidade de ocorrer um evento adverso exógeno conhecido ou potencial, que coloque em perigo a saúde ou a vida de uma população, em um determinado período. Este evento pode ser associado a agentes biológicos, químicos ou físicos, ou ainda pelo uso ou consumo de água, alimentos, bebidas, medicamentos, equipamentos médicos, produtos, cosméticos, higiene e limpeza, praguicidas, substâncias tóxicas ou perigosas presentes no ambiente e no trabalho, assim como de peças publicitárias de produtos e serviços. É atribuição da Vigilância Sanitária detectar riscos e tomar medidas que eliminem, previnam ou diminuam os riscos à saúde.

6- Como está organizada a Vigilância Sanitária no DF?

Estruturalmente, a Diretoria de Vigilância Sanitária é uma unidade orgânica de direção subordinada à Subsecretaria de Vigilância à Saúde (SVS), da Secretaria de Estado de Saúde (SES), dirigida por uma diretoria e composta por sete Gerências, dois Núcleos de Caráter Administrativo Sanitário, um Núcleo de Análise de Projetos e 22 Núcleos de Inspeção Sanitária. Estes últimos estão situados nas Regiões Administrativas e executam os Programas Distritais e de nível local, além de tratar de diversos temas relacionados à qualidade de produtos e serviços sujeitos ao controle sanitário oriundos de denúncias da Ouvidoria da Saúde. As áreas de atuação são muito diversificadas e exigem, invariavelmente, um especializado grau de conhecimento técnico. Essas áreas compreendem estabelecimentos farmacêuticos, indústrias de medicamentos, laboratórios clínicos, clínicas médicas, hospitais, consultórios dentários, salões de beleza, supermercados, mercados, cozinhas industriais, padarias, restaurantes, “food trucks”, academias e outros.

7- Que ações são realizadas pela Visa-DF?

A Vigilância Sanitária atua de forma integrada e ampla, procurando incluir nas suas práticas o conceito preventivo. Podemos destacar as seguintes ações: 1) Ações educativas: palestras, cursos e divulgação de material educativo; 2) Ações prévias: a) registro de produtos, em que o Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ) é estabelecido; b) liberação de Licença Sanitária, para garantir alguns pilares da segurança sanitária, tais como identificação dos Responsáveis Técnicos (RT) nos estabelecimentos e de procedimentos adequados para cada atividade; c) consulta prévia, visando dirimir dúvidas sobre instalação e funcionamento dos estabelecimentos; d) autorização de funcionamento, em conjunto com a Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa); c) avaliação de projeto arquitetônico, para adequação às exigências de padrões sanitários. 3) Ações regulamentadoras: produção de normas de proteção à saúde da população; 4) Ações fiscalizadoras: monitoramentos de riscos; 5) Ações punitivas: decorrentes de não conformidades encontradas que podem gerar interdições parciais ou totais de estabelecimentos e/ou multas.

8- Poderia fazer uma relação entre o papel de Proteção e Promoção da Saúde da População e o da Segurança Sanitária?

A proteção e promoção da saúde exigem ações intersetoriais, cooperativas, contínuas, permanentes e vigilantes, principalmente do estado, alinhadas ao dever e direito de cidadania, com participação e co-responsabilidades dos indivíduos, das famílias e da coletividade, executadas por meio da educação em saúde, do controle e da participação social. A garantia da segurança sanitária é exercida pelo poder executivo e é possível ser realizada por meio do direito sanitário, importante instrumento jurídico que, no seu conjunto normativo, condiciona ou regula certas atividades

humanas e organiza a atuação do estado para redução dos riscos à saúde. Nesse contexto, o poder de polícia da vigilância sanitária assume importância crucial quando se trata de proteger a saúde da população e a demanda da sociedade

9-Que temas serão abordados neste primeiro Boletim?

Nesta primeira edição, convidamos o leitor a conhecer um pouco da estrutura da Diretoria de Vigilância Sanitária (Divisa), bem como apresentamos as ações, iniciativas e eventos realizados pela sua equipe de gestores e técnicos nos últimos meses, tais como: Sistema de Gestão da Qualidade, Programas Distritais, Ações da Ouvidoria, “Food Trucks”, Vigilância Sanitária nas Olimpíadas e Relação das Unidades de Vigilância Sanitária nas Regiões Administrativas.

Estamos abertos para sugestões de temas que poderão ser abordados nas próximas edições.

Boa leitura para todos!



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INFORMATIVO DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA
Boletim N ° 01/Agosto 2016

Subsecretário de Vigilância em Saúde: Tiago
Araújo Coelho de Souza

Diretor da Vigilância Sanitária: Manuel Silva
Neto

Boletim VISA: Sistema de Gestão da Qualidade

Coordenação: Rosa Nancy Urribarri Runzer

Redação e Revisão: Nelson Frick Fagundes

Edição: Cristina Soares

Projeto Gráfico: ASCOM SES/DF

VIGILÂNCIA SANITÁRIA NAS OLIMPÍADAS DE 2016

O PAPEL FUNDAMENTAL É GERENCIAR RISCOS À SAÚDE NOS EVENTOS DE MASSA



Luciane Antunes de Madeira
Gerência de Serviços de Saúde

Os Jogos Olímpicos e Paralímpicos têm como cidade sede a cidade do Rio de Janeiro, no período de 5 a 21 de Agosto, e, 7 a 18 de Setembro de 2016. Entretanto, os jogos de futebol ocorrerão em outras cinco cidades: Belo Horizonte, Brasília, Manaus, Salvador e São Paulo. O Distrito Federal tem se preparado para receber 10 jogos de futebol, tanto masculino, como feminino, de 04 a 10 de agosto.

A realização de grandes eventos pode propiciar a ocorrência de situações inusitadas e colocar em risco a saúde da população.

Com a finalidade de garantir a prestação de serviços com qualidade e segurança ao público, organizadores e atletas do evento, a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal elaborou um Plano Operativo Intersetorial para maximizar a eficiência e a eficácia dos seus serviços visando aprimorar a capacidade de resposta de forma coordenada e oportuna no atendimento das emergências de saúde pública decorrentes do evento das Olimpíadas. A Gerência de Serviços de Saúde e a Gerência de Alimentos são os representantes da Divisa para o Comitê Organizador das Olimpíadas do GDF. Contarão com o envolvimento de uma equipe de auditores e de profissionais da Vigilância Sanitária. A Gerência de Serviços de Saúde realizou inspeção nos hospitais, públicos e privados, referenciados para o Evento (Home e HRAN, HBDF, HRT e HMIB).



Também já inspecionaram os centros de treinamento (Estádio Abadião, Cave, Bezerrão e Centro de capacitação Física do Corpo de Bombeiros Militar) e os hotéis de referência do evento quanto aos serviços de saúde e de interesse à saúde. A equipe realizará a cada jogo a avaliação e acompanhamento das atividades nos serviços de saúde da área interna do Estádio Nacional Mané Garrincha e das condições de funcionamento e demais aspectos sanitários do local como os vestiários e as instalações sanitárias; dentre outros.

Foi avaliado também as empresas contratadas para prestação de serviços de UTI Móvel e de remoção área interna do Estádio Nacional Mané Garrincha, nos Centros de Treinamento e nos hotéis de referência.



Cabe também à Vigilância Sanitária investigar possíveis casos de surtos de doenças veiculadas por alimentos ou água e realizar análise dos saneantes utilizados nos hotéis referenciados, em parceria com a Vigilância Epidemiológica e o Lacen.

A notificação dos casos acima citados deve ser feita pelos serviços de saúde para Vigilância Epidemiológica do DF ao CIEVS-DF.

Na área de alimentação, a equipe da gerência Alimentos inspecionará todos os serviços de alimentação das áreas internas do Estádio Nacional Mané Garrincha, empresas fornecedoras de alimentação para os trabalhadores, serviço de buffet para convidados, *Food Truck*, feiras e estabelecimentos fixos que estarão em funcionamento nas áreas adjacentes do Estádio.



REORGANIZAÇÃO DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS



PROGRAMAS DISTRITAIS

OFICINA PROMOVE AVALIAÇÃO E PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

Alessandra Peres Pinheiro Domingues

Gerente de Apoio à Fiscalização

NOVA PROPOSTA DE GESTÃO

No primeiro semestre de 2016 foi elaborado diagnóstico situacional das ações de inspeção realizadas pelo nível central da Divisa, o qual foi utilizado como base para estabelecer prioridades de vigilância sanitária no DF, bem como para desenhar estratégias, ações, instrumentos de gestão, informação e de avaliação. Nesta lógica foi reorganizado formalmente o processo de trabalho da Vigilância Sanitária em Programas.

POR QUE PROGRAMAS?

O objetivo foi construir uma proposta de mudança de gestão alinhada às recomendações da qualidade da Anvisa. O conceito de programa foi o mais apropriado para designar intervenções organizadas, descentralizadas e de longo prazo, de forma a estabelecer uma dinâmica de início, meio e fim para um problema sanitário que sofre transformações moduladas pela realidade de mercado e, dessa forma, será possível avaliar o mesmo, reunir dados e utilizá-los adequadamente

para planejamentos futuros. Nos programas são detalhadas ações que contemplem educação, informação, monitoramento, inspeção e avaliação por meio de metas e indicadores. A formulação de programas pelos gerentes da Divisa permitiu reflexão e envolvimento com os gestores na identificação de linhas prioritárias, participando na construção dos processos de implantação e de incentivo ao trabalho interdependente e na lógica de construção de Rede.

O primeiro produto foi o documento denominado “Programas Distritais de Vigilância Sanitária-DF 2016” que contempla 44 programas, com descrição de objetivos, ações, necessidades, indicadores e metas.

Os programas foram distribuídos em grupos temáticos e de gestão:

- 1) Programas relacionados a serviços de saúde;
- 2) Programas relacionados a serviços de alimentação;
- 3) Programas relacionados a produtos farmacêuticos e
- 4) Programas de gestão de riscos e segurança de paciente.

Este documento permitiu socializar, no campo técnico, as prioridades elencadas pela Divisa. Esta nova proposta considera o papel da Vigilância Sanitária como promotora de saúde e de prevenção de danos e amplia as ações de fiscalização no DF.

REALIZAÇÃO DE OFICINAS

A Divisa realizou no mês de junho uma oficina para reorganizar as estratégias de execução das ações de fiscalização sanitária no Distrito Federal. A oficina foi dividida em três módulos desenvolvidos nos dias 20/06 (Módulo I), 27/06 (Módulo II) e 30/06 (Módulo III, e realizada nas instalações da FIOCRUZ- DF, envolvendo 360 profissionais da Vigilância Sanitária.

No módulo I foi realizado um estudo com os 6 gerentes e equipe de apoio da Divisa para construção das estratégias de operacionalização dos módulos II e III, quando foram apresentados e discutidos todos os programas planejados.



EQUIPE DA DIVISA NO ORGANIZAÇÃO DO EVENTO



EQUIPE DAS GERENCIAS NA CONSTRUÇÃO COLETIVA DO EVENTO

No módulo II a atividade foi centrada em um exercício construtivo com os chefes de núcleo de inspeção das cidades administrativas do DF para definição dos papéis de chefes, gerentes e auditores frente aos Programas Distritais e estabelecendo as formas de participação.



NOVOS MODELOS DE GESTÃO E PARTICIPAÇÃO EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA



CONSTRUINDO A PROPOSTA JUNTO AS CHEFIAS DOS 22 NÚCLEOS DE INSPEÇÃO



PROPOSTA DAS CHEFIAS DOS NÚCLEOS FRENTE AOS PROGRAMAS DISTRITAIS

No modulo III foram apresentados os resultados para os auditores e todos os demais envolvidos nas etapas dos módulos I e II, bem como aplicado formulário para definição das opções de participação e distribuição dos auditores dentro de cada Programa de Vigilância Sanitária.



Participação das Chefias de Núcleos e Auditores nos Programas Distritais



Gerentes Apresentando os Programas Distritais aos Auditores e Chefias dos Núcleos



Participação das Chefias de Núcleos e Auditores da DIVISA - Gestão Da Qualidade



OPÇÃO DE ESCOLHA DOS AUDITORES DA DIVISA NOS PROGRAMAS DISTRITAIS



Representante Chefias apresenta Papel dos Núcleos nos Programas Distritais



AUDITORES DA DIVISA FINAL DO EVENTO

FOOD TRUCK

Vigilância Sanitária: um Caminho para a Garantia da Segurança e Qualidade no Comércio de Alimentos

Andre Godoy Ramos - Gerente de Alimentos
Dillian Silva - Nutricionista

Food Truck é um empreendimento de comércio de alimentos que vem em ascensão no Distrito Federal; o setor se diferencia de ambulantes pela característica “gourmet”. Este tipo de iniciativa demanda estabelecimento de fluxo de produção unidirecional, evitando contaminação cruzada; implantação de procedimentos padronizados de higienização de superfícies e controle de pragas e vetores; controle de temperaturas para manutenção dos alimentos; destinação adequada de lixo, de óleo de fritura e de outros dejetos gerados pelos food truck.

Assim, para adequação de procedimentos à legislação sanitária, buscando oferecer um produto regularizado e de qualidade aos seus clientes, é obrigação do empresário de food truck cadastrar seu empreendimento junto à Vigilância Sanitária. A população que consome alimentos em food truck deve cobrar essa regularização e o adequado cumprimento das normas sanitárias, observando questões de higiene, uso de uniformes, tratamento correto do lixo, entre outros.

A Diretoria de Vigilância Sanitária elaborou Instrução Normativa e realizou evento no dia 19 de abril de 2016 junto aos empreendedores para orientação acerca dos pré-requisitos de funcionamento e adequação das instalações das cozinhas de apoio e dos veículos, de acordo as recomendações sanitárias. Em canal aberto junto aos 22 Núcleos de Inspeção (NI) de Vigilância Sanitária, tem recebido demanda por esclarecimentos, apresentados em quadro a seguir.

DÚVIDAS FREQUENTES PARA REGULARIZAÇÃO JUNTO À VIGILÂNCIA SANITÁRIA-DF

Dúvidas	Esclarecimentos
1. Para funcionamento de <i>food truck</i> no Distrito Federal é obrigatório cadastrar o empreendimento junto à Vigilância Sanitária?	<ul style="list-style-type: none">No Distrito Federal nenhum <i>food truck</i> pode funcionar sem o Certificado de Vistoria de Veículo (CVV), conforme a Instrução Normativa-IN nº11/2016 da Divisa/ SES-DF (Diário Oficial do DF de 01/04/2016).É importante que sejam cumpridas as normas de boas práticas, contidas na Resolução RDC 216/2004 ANVISA/MS e na Instrução Normativa –IN nº10/2016 da DIVISA/ SES-DF (Diário Oficial do DF de 01/04/2016).
2. Quais as etapas para o cadastramento na Vigilância	<ul style="list-style-type: none">Entrega da documentação no Núcleo de Inspeção;Inspeção no <i>food truck</i> e cozinha de apoio/depósito de gêneros que deve ser agendada junto à

Sanitária?	<p>Visa –DF (são ações exclusivas dos servidores públicos);</p> <ul style="list-style-type: none"> Emissão do Certificado de Vistoria de Veículo (CVV), que permite o transporte de alimentos no veículo. O certificado é emitido pela Vigilância Sanitária – não há cobrança de qualquer taxa para abertura de processo do CVV.
3. Quais documentos devem ser entregues no Núcleo de Inspeção?	<ul style="list-style-type: none"> Formulário de cadastro preenchido; Lista de Alimentos e Bebidas comercializados pelo <i>food truck</i>; Fluxograma com as etapas do processo produtivo de cada preparação Leiaute das instalações do <i>food truck</i>; Leiaute da cozinha de apoio e do depósito; Manual de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP). <p>A documentação deve ser entregue nos Núcleos de Inspeção da cidade de registro da empresa. (OBS: Não é necessário anexar documentos pessoais)</p>
4. Como deve ser agendada a visita de inspeção do estabelecimento pela Vigilância Sanitária?	<ul style="list-style-type: none"> Após análise da documentação e, estando conforme, o interessado será comunicado via e-mail ou contato telefônico da data de inspeção no <i>food truck</i> e na <u>cozinha de apoio</u>, além de possíveis verificações com o equipamento em funcionamento. A inspeção será de acordo o <i>checklist</i> anexado à IN 11 e exigências de boas práticas de manipulação constantes na RDC - Anvisa 216/04 e IN 10/2016 – Divisa.
5. Como proceder quando encontradas inconformidades?	<ul style="list-style-type: none"> Na presença de inconformidades, o interessado será orientado a corrigi-las e solicitar nova inspeção com intuito de dar seguimento ao processo de emissão do CVV. Se o estabelecimento (<i>food truck</i>) já estiver funcionando, o interessado será intimado a corrigir as irregularidades.
6. É necessário autonomia de água no <i>food truck</i> que não tem manipulação de alimentos?	<ul style="list-style-type: none"> Sim, todo <i>food truck</i> deve ter autonomia de água com pia para higienização das mãos dotada de sabão líquido e papel toalha.
7. Todos os funcionários devem usar uniforme?	<ul style="list-style-type: none"> Todos os funcionários devem estar uniformizados, utilizando touca, rede ou outro meio de proteção para os cabelos, jaleco ou avental limpo de cor clara, sapatos fechados, apresentando-se em bom estado de higienização, sem uso de barba, esmalte e adornos que possam contaminar os alimentos.
8. O que é a cozinha de apoio e local de armazenamento ou depósito de gêneros?	<ul style="list-style-type: none"> A cozinha de apoio é o local de pré-preparo de alimentos a serem comercializados no <i>food truck</i>, deve estar adequada as normas sanitárias e é sujeita a fiscalização da Visa –DF; O funcionamento da cozinha de apoio em residência poderá ser permitido para MEI (microempreendedor individual), devendo cada situação ser submetida à avaliação individualizada pela Visa; Quando não houver pré-preparo fora do <i>food truck</i>, a cozinha de apoio não será obrigatória. Pode haver, se necessário, apenas o Local de Armazenamento de Gêneros, que é o espaço para guarda dos produtos destinados ao pré-preparo e preparo dos alimentos no <i>food truck</i>, que devem ser armazenados em local diferente de outros produtos
9. O Manual de Boas Práticas deve ser elaborado por consultor?	<ul style="list-style-type: none"> O Manual de Boas Práticas pode ser elaborado pelo responsável operacional desde que seja qualificado por curso de Boas práticas de fabricação de alimentos. A ANVISA disponibiliza no seu site “curso a distancia” e Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação baseada na RCD - ANVISA nº216/2004

Modernização dos Processos de Trabalho

Diretoria de Vigilância Sanitária do DF adere ao Sistema da Qualidade da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)

Nelson Frick Fagundes
Sistema de Gestão da Qualidade-DIVISA

Sistema de Gestão da Qualidade – Anvisa

No ano de 2011 a Anvisa realizou a iniciativa de implantar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nas Vigilâncias Sanitárias (Visa) de todo o Brasil. Para isso, foram editadas e atualizadas algumas Resoluções, Portarias e Instruções Normativas no período de setembro de 2011 até julho de 2013, dando o caráter legal e sustentado para esse projeto.

A partir desse momento as Visas puderam conhecer as principais diretrizes para implantar seus SGQ e alguns treinamentos foram promovidos pela Anvisa, focados nas inspeções realizadas em indústrias de medicamentos que foram a prioridade estabelecida para iniciar a implantação do Sistema.

Anvisa avalia Vigilância Sanitária do DF e faz recomendação de melhoria de Processos de Trabalho na Área de Medicamentos

A Diretoria de Vigilância Sanitária (Divisa) iniciou em 2013 um processo de adequação interno na área de medicamentos para implantar o SGQ. Em maio de 2015 a Visa-DF recebeu sua primeira inspeção por parte da Anvisa para avaliar essa implantação.

A auditoria apresentou recomendações para ajustes e continuidade dos trabalhos de implantação que demonstrou a necessidade de aprimoramento dos processos de trabalho na área auditada dando continuidade à consolidação do SGQ. A partir daí foi elaborado Plano de Ação para promover os ajustes apontados.

Ficou estabelecido entre as partes que uma

nova etapa da auditoria seria realizada por meio de visita técnica para monitorar o cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Ação.

Diretoria de Vigilância Sanitária reforça, em 2016, o seu compromisso com o Sistema Gestão de Qualidade

No início de 2016 uma análise crítica interna do processo, a partir de um diagnóstico situacional apresentado por técnicos da qualidade, indicou para um realinhamento das estratégias de implantação e o Sistema de Gestão da Qualidade passou a ser uma prioridade de toda a Divisa e não apenas da área de medicamentos.

Em maio de 2016 a Divisa recebeu visita de técnicos da Anvisa das áreas de Gestão da Qualidade que realizaram o monitoramento do Plano de Ação apresentado pela Divisa. O relatório de auditoria demonstrou que a Divisa, no período de um ano e meio, evoluiu no processo de implantação do SGQ nesta primeira fase considerada de estruturação, o que demonstra o compromisso da alta direção da Divisa com o SGQ.

Para os próximos 12 meses os trabalhos da equipe da qualidade estarão focados na completa estruturação e internalização da Qualidade em todas as áreas da Divisa. Para isso, foram elaboradas duas portarias que se encontram em fase de análise jurídica para posterior publicação. Uma das portarias institui a Política da Qualidade em Vigilância Sanitária e a outra cria o Comitê Permanente do Sistema de Gestão da Qualidade, o que seguramente representa uma das principais ações táticas para dar suporte a efetiva implantação do SGQ.

OUVIDORIA

CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E O GOVERNO UMA FERRAMENTA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE DA DIVISA/DF.

Ana Cristina Pessoa Borges da Silva
Técnica da GEAF

O CIDADÃO “INVESTIDOR” DA COISA PÚBLICA

O cidadão, em seu papel de consumidor e de “investidor” da coisa pública, adquiriu direito e ferramentas para agir com a administração pública da mesma forma que atua com a iniciativa privada, quando se manifesta em ouvidorias e serviços de atendimento ao consumidor.

OUVIDORIA - FERRAMENTA PARA A GESTÃO

As Ouvidorias funcionam como um canal de comunicação entre o cidadão e o Governo e viabilizam o controle social da qualidade dos serviços públicos ofertados, fornecendo ao gestor o diagnóstico da sua área de atuação e a elaboração e execução de estratégias para uma ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços.

Para os servidores e gestores da administração pública, a ouvidoria era vista como um balcão de críticas e denúncias com caráter punitivo.

No entanto, na atualidade, as ouvidorias são, cada vez mais, reconhecidas como uma grande ferramenta de gestão para a melhoria da administração pública e pela crescente coautoria dos cidadãos nas soluções produzidas ao realizar críticas e soluções.

E é com essa visão de ouvidoria como ferramenta para a gestão da qualidade dos serviços que a DIVISA/DF atua. Inclusive já está em discussão, na Divisa, a utilização da Ouvidoria como instrumento para a promoção de educação em saúde.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA NO DF

Cada órgão ou entidade possui uma Ouvidoria Especializada, subordinada à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final e registrando também as solicitações de serviços e os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 4.990/2012).

Para atender as demandas oriundas da Ouvidoria Especializada da SES-DF, a Diretoria de Vigilância Sanitária conta com interlocutores em 23 núcleos de inspeção e na Gerência de Apoio à Fiscalização, os quais atendem também as manifestações redirecionadas pela Ouvidoria da Anvisa, por não estar no escopo de atuação da Agência Nacional.

Registre sua manifestação



CANAIS DE COMUNICAÇÃO NA ANVISA

A Ouvidoria da Anvisa possui um sistema eletrônico próprio para registrar a mensagem, denominado ouvidori@tende e telefones:

08006429782 e (61) 3462-6000, com prazo para resposta de 15 dias úteis. Dependendo do teor da informação, o cidadão receberá uma resposta mais simples de imediato e depois outra mais completa e/ou definitiva. Para registrar uma reação adversa ou queixa técnica sobre produto sujeito a ação de vigilância sanitária, a Anvisa disponibiliza o acesso ao Notivisa no endereço anvisa.gov.br.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO NO GDF

A Ouvidoria, hoje, ampliou a sua atuação e não se restringe apenas às reclamações, denúncias, elogios e sugestões, pois oferece informações sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, etc., e sobre serviços públicos. Diante disso, a Ouvidoria do Distrito Federal disponibiliza os seguintes serviços e canais de atendimento:

1 - Solicitação de Serviço Público - Via Internet

Pelo sistema de Ouvidoria do DF, podem ser solicitadas informações de realização de serviços públicos prestados por qualquer um dos órgãos públicos do Governo do Distrito Federal. Acessar: brasilia.df.gov.br para conhecer os serviços oferecidos e ouv.df.gov.br para a solicitação.

2 - Solicitação de informação pública - lei de acesso à informação (LAI)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é um serviço em que o cidadão pode solicitar informações sobre as ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação. A Lei de Acesso à Informação - LAI nº 4.990/2012 - estabelece procedimentos e prazos para que todos os órgãos públicos prestem informações aos cidadãos, seja por meio da Internet ou pessoalmente. A Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal divulga suas informações no site oficial saude.df.gov.br, por meio dos *links*: Acesso à Informação e Portal da Transparência. Caso não encontre no site da SES/DF ou no Portal da Transparência a informação que procura, faça um pedido ao Serviço de Informações ao Cidadão por meio do sistema e-sic.df.gov.br, disponível no link *Acesso à Informação*.

Presencial

O Pedido de Informação à SES pode ser feito pessoalmente no endereço e horário abaixo: Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural s/n, bloco “B” sala 104 – Sede SES/DF. Horário de atendimento: Segunda à sexta - 8h às 12h e de 13h às 17h.

3-Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações gerais

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras podem ser registradas por meio de três canais.

Pelo Telefone 162

Central de atendimento do GDF para ligações realizadas de telefone fixo, para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Essa Central atende demandas de todos os órgãos do GDF, inclusive da Secretaria de Saúde. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 7h às 21h e Finais de semana – 8h às 18h.

Pelo Telefone 160

Central de atendimento da Ouvidoria Especializada da Secretaria de Saúde – Disque Saúde. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 7h às 21h e Finais de semana – 8h às 18h.

Via Internet

O registro e acompanhamento das manifestações são realizados pelo endereço eletrônico ouvidoriageral.df.gov.br. Para acompanhamento, basta inserir a senha de acesso ao sistema recebida no ato do registro da manifestação e o número do protocolo em mãos.

Presencial

Contatar pessoalmente no endereço: Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural s/n, bloco "B" sala 104 – Sede SES/DF / Horário de atendimento: Segunda à sexta - 8h às 12h e de 13h às 17h.

O CIDADÃO E A PARCEIRIA COM A VISA-DF

As demandas das ouvidorias são essenciais para ampliar a cobertura das ações da Visa-DF, uma vez que cada cidadão passa a ser fiscal das condições de saúde do Distrito Federal. Outros canais de comunicação da administração pública também contribuem para a atuação da vigilância sanitária:

O Centro de Informações Toxicológicas do DF (CIT)

tem como finalidade a assessoria técnica especializada frente às emergências toxicológicas. As informações geradas devem ser capazes de subsidiar as políticas públicas de saúde, incluindo os

serviços de vigilância, assistência em saúde e áreas afins, assim como à população em geral. Telefones: 08006446774 e (061) 3225-6512. Atende em regime de plantão 24 horas, em todos os dias da semana.

O Centro de Informações estratégicas de Vigilância em Saúde (CIEVS/DF)

conta com ampla rede de apoio, composta por profissionais nas diversas áreas do conhecimento, podendo ser acionada nas ações de investigação e controle das emergências epidemiológicas, quando necessário. Os profissionais e instituições, do setor público e privado relacionado à saúde, em todo território nacional devem notificar imediatamente todos os agravos que constam na Portaria GM nº 204, de 18 de fevereiro de 2011, pág 23 e 24.

Telefones: (061) 3901-7642/ (061) 99146-0076 e 08006457089.

Email:cievsdf@gmail.com

notificadf@gmail.com.

ou

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO DF

CANAIS DE COMUNICAÇÃO NA ANVISA

CANAL DA OUVIDORIA

portal.anvisa.gov.br/ouvidoria , acesse o *link*: Ouvidori@tende
Telefones: 08006429782 e (61) 3462-6000

REGISTRO DE REAÇÃO ADVERSA OU QUEIXA TÉCNICA

portal.anvisa.gov.br/ouvidoria, acesse o *link*: [Notivisa](#)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

www.brasilia.df.gov.br para conhecer os serviços oferecidos e www.ouv.df.gov.br para a solicitação.

ACESSO À INFORMAÇÃO

na página saude.df.gov.br, nos links: Acesso à Informação e Portal da Transparência.

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES, ELOGIOS E INFORMAÇÕES

Pelos Telefones 160 e 162

Horário de atendimento: segunda à sexta: 7h às 21h e finais de semana -

RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES, ELOGIOS E INFORMAÇÕES

Pessoalmente: Endereço: Setor de Áreas isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural s/n, bloco "B" sala 104 – Sede SES/DF

NOTIFICAÇÕES DE OCORRÊNCIA DE AGRAVOS E SURTOS EM PESSOAS PELOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Centro de Informações Estratégicas de Vigilância em Saúde- CIEVS-DF

Telefones: (061) 3901-7642 / (061) 99146-0076 / 08006457089

E-mail: cievsdf@gmail.com e notificadf@gmail.com

Centro de Informações Toxicológicas CIT-DF

Fones: 0800 6446774 / 0800 6446774

NÚCLEOS DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

ÁREAS DE ATUAÇÃO, ENDEREÇOS, TELEFONES E E-MAIL DE CONTATO

Mario Robson S. Sousa

Técnico GEAF

REGIÃO	CIDADE SATÉLITE	NÚCLEO E ÁREA DE ATUAÇÃO DA VISA/DF	ENDEREÇO	TELEFONE	E-MAIL
CENTRO-SUL	GUARÁ	NIGU-NÚCLEO DE INSP. GUARÁ	QE 12 Área Especial "B", CEP 71010-320 – Guará I	3568-7867	guara.divisa@gmail.com
	SCIA				
	SIA				
	ASA SUL	NIBS-NÚCLEO DE INSP. BRASÍLIA SUL	SAIS Área Especial 10, CEP 70602-900 – Asa Sul.	3345-8554	brasiliasul.divisa@gmail.com
	CANDANGOLÂNDIA	NICA-NÚCLEO DE INSP. CANDANGOLÂNDIA	Rua dos Transportes – Área Especial 1, Setor Tradicional. CEP 72.725-200.	3301-5200	candangolandia.divisa@gmail.com
	LAGO SUL	NILS-NÚCLEO DE INSP. LAGO SUL	SHIS QI 13, Conj. F – Lago Sul	3364-0466	lagosul.divisa@gmail.com
	NÚCLEO BANDEIRANTE	NINB-NÚCLEO DE INSP. NÚCLEO BANDEIRANTE	3ª Avenida – Área Especial 3, CEP 71705-030	3552-1255	nucleobandeirante.divisa@gmail.com
	PARK WAY				
	RIACHO FUNDO I	NIRF-NÚCLEO DE INSP. RIACHO FUNDO	Área Central 3, lote 6, Praça Central, CEP 71800-000	3399-3825	riachofundo.divisa@gmail.com
RIACHO FUNDO II	NIRE-NÚCLEO DE INSP. RECANTO DAS EMAS	Q. 104/105 Setor Hospitalar, lote 3.	3434-5524	recantodasemas.divisa@gmail.com	
CENTRO-NORTE	ASA NORTE	NIBN-NÚCLEO DE INSP. BRASÍLIA NORTE	CLRN 708/709, Bl. B, loja 46. CEP 70.441-620	3347-6995	brasilianorte.divisa@gmail.com
	LAGO NORTE	NILN-NÚCLEO DE INSP. LAGO NORTE	SHIN, CA 5, Conj. J, bloco B, Lago Norte.	3468-6476	lagonorte.divisa@gmail.com
	VARJÃO				
	CRUZEIRO SUDOESTE/OCOTOGONAL	NICZ-NÚCLEO DE INSP. CRUZEIRO	Setor Escolar, AE "C" – Cruzeiro Velho.	3234-8857	cruzeiro.divisa@gmail.com
NORTE	SOBRADINHO I	NISO-NÚCLEO DE INSP. SOBRADINHO	Setor Tradicional e Cultural, lote D, Quadra Central. CEP 73001-970	3591-6280	sobradinho.divisa@gmail.com
	SOBRADINHO II				
	FERCAL				
PLANALTINA	NIPL-NÚCLEO DE INSP. PLANALTINA	Av. Independência, Qd. 02 Bl. J, Setor Comercial Central, CEP 73310-300	3389-1066	planaltina.divisa@gmail.com	

SUL	SANTA MARIA	NISM-NÚCLEO DE INSP. SANTA MARIA	Q. AC 102, Conj. A aD, Setor Sul. CEP 72502-100. (HRSM)	3385-4755	santamaria.divisa@gmail.com
	GAMA	NIGA-NÚCLEO DE INSP. GAMA	Área Especial 7 – Setor Central. CEP 72405-610	3556-5089	gama.divisa@gmail.com
LESTE	PARANOÁ	NIPA-NÚCLEO DE INSP. PARANOÁ	Quadra 03 - Área Especial CEP 07 71.570-030 – Paranoá/DF	3369-1900	paranoa.divisa@gmail.com
	ITAPOÃ	NISO-NÚCLEO DE INSP. SOBRADINHO	Setor Tradicional e Cultural, lote D, Quadra Central. CEP 73001-970	3591-6280	sobradinho.divisa@gmail.com
	SÃO SEBASTIÃO	NISSE-NÚCLEO DE INSP. SÃO SEBASTIÃO	Rua 47-A - Lote 50 -Centro CEP 71.690-000	3335-2931	saosebastiao.divisa@gmail.com
	JARDIM BOTÂNICO	NILS-NÚCLEO DE INSP. LAGO SUL	SHIS QI 13, Conj. F – Lago Sul	3364-0466	lagosul.divisa@gmail.com
OESTE	BRAZLÂNDIA	NIBZ-NÚCLEO DE INSP. BRAZLÂNDIA	Área Especial 4 - Lote 09 - Praça Administrativa - Setor Tradicional. CEP 72.720-040	3391-1530	brazlandia.divisa@gmail.com
	CEILÂNDIA	NICE-NÚCLEO DE INSP. CEILÂNDIA	QNM. 15 – Lote D - Área Especial. CEP 72.215-150	3371-3466	ceilandia.divisa@gmail.com
SUDOESTE	TAGUATINGA	NITN-NÚCLEO DE INSP. TAGUATINGA NORTE	QNJ - Área Especial n.º 02. CEP 72.000-000	3475-5949	taguatinganorte.divisa@gmail.com
		NITS-NÚCLEO DE INSP. TAGUATINGA SUL	QSE 11/13 - Área Especial n.º 02. CEP 72.140-000	3356-1630	taguatingasul.divisa@gmail.com
	VICENTE PIRES	NITN-NÚCLEO DE INSP. TAGUATINGA NORTE	QNJ - Área Especial n.º 02. CEP 72.000-000	3475-5949	taguatinganorte.divisa@gmail.com
	SAMAMBAIA	NISA-NÚCLEO DE INSP. SAMAMBIA	QN 410 Conj. A – Área Especial Centro Comunitário. CEP 72.310-105	3357-5161	samambaia.divisa@gmail.com
	RECANTO DAS EMAS	NIRE-NÚCLEO DE INSP. RECANTO DAS EMAS	Q. 104/105 Setor Hospitalar, lote 3.	3434-5524	recantodasemas.divisa@gmail.com
	ÁGUAS CLARAS	NIAC-NÚCLEO DE INSP. ÁGUAS CLARAS	Rua Manacá Lote 2 Bloco 1 Sala 07-Prédio da Administração. CEP 71.936-500	3383-8967	aguasclaras.divisa@gmail.com

**SERVIÇO DE OUVIDORIA - SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL -
TELEFONE 162 ou 160**

SITE: OUVIDORIA.GERAL.DF.GOV.BR