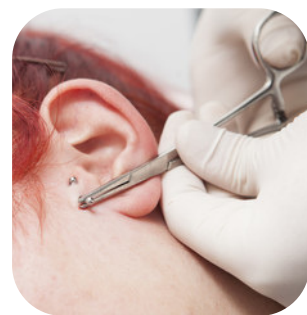


N°6

2018

# Relatório Anual Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde



## **Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

### **Diretor-Presidente**

J Willian Dib

### **Diretores**

Alessandra Bastos Soares

Fernando Mendes Garcia Neto

Renato Alencar Porto

### **Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde (GGTES)**

Guilherme Antonio Marques Buss

### **Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS)**

Alice Alves de Souza

### **Elaboração**

Alice Alves de Souza

Ethel Cardoso Freitas

Rafael Fernandes Barros

## Sumário

1- Introdução.....	2
2- Metodologia.....	2
3- Análise dos Dados .....	5
4- Riscos e Recomendações .....	13
5- Conclusão .....	15
6- Bibliografia .....	15
Anexo 1.....	16

## 1- Introdução

---

Um das áreas de abrangência da vigilância sanitária envolve a normalização e controle de serviços direta ou indiretamente relacionados com a saúde, prestados, direta ou indiretamente, pelo Estado e pelo setor privado (Costa, 2000). Esse conceito engloba, portanto, os Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS), os quais em função dos riscos associados ou da vulnerabilidade do público atendido, podem provocar danos ou agravos à saúde do cidadão, direta ou indiretamente. São exemplos desse tipo de serviço, os salões de beleza e centros de estética, estúdios de tatuagem, estabelecimentos de educação infantil, como as creches, instituições de longa permanência para idosos (ILPI), as comunidades terapêuticas e outros serviços que prestem assistência ao cidadão, fora do contexto hospitalar ou clínico, e que possam alterar ou influenciar o seu estado de saúde.

Como estratégia de monitoramento de riscos, a Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS/GGTES), recebe, avalia e trata as denúncias de irregularidades ocorridas nesses estabelecimentos. Este constitui um dos principais processos de trabalho executados pela coordenação. Os dados referentes aos relatos recebidos no ano de 2018 foram reunidos nesse relatório que está em sua sexta edição. As denúncias são encaminhadas pela população ou instituições por meio do sistema Ouvidori@tende da Anvisa ou recebidas diretamente pela coordenação, por meio de ofícios, processos ou comunicações, ou ainda de captações na mídia. As denúncias recebidas são registradas, categorizadas e classificadas, conforme fluxos de tratamento e de classificação de risco elaborados pela CSIPS. O objetivo do relatório é divulgar um panorama das denúncias relacionadas às diversas categorias de serviços de interesse para a saúde.

O acompanhamento desses dados ao longo do tempo permite identificar pontos críticos das atividades relacionadas aos serviços de interesse para a saúde e captar situações de risco à saúde, uma vez que expõem irregularidades, incidentes e eventos adversos. A avaliação desses dados contribui, adicionalmente, para subsidiar ações sanitárias de regulação e fiscalização.

## 2- Metodologia

---

Para um adequado gerenciamento do risco sanitário é necessário a priorização de demandas de maior risco. Nesse sentido, é relevante que o ente federal faça essa sinalização aos demais entes a fim de garantir a esta categoria uma resolutividade maior e mais célere. O objetivo não é deixar de dar tratamento a algumas categorias de denúncias, mas sim conferir tratamentos distintos de acordo com seu potencial de causar danos. É nisso que reside o grande desafio da área de serviços de interesse para a saúde, já que se torna indispensável desenvolver uma racionalidade que seja capaz de escalonar em diferentes graus de prioridade (e consequentes tratamentos) as denúncias recebidas, criando uma padronização que se utilize da menor subjetividade possível, e propicie ainda, que as demandas sejam tratadas de forma semelhante, independentemente do técnico que esteja analisando.

Cabe destacar que cotidianamente a vigilância sanitária de serviços de interesse para a saúde se depara com um risco muito particular, que pode ser traduzido pela ocorrência de situações que tem possibilidade de

gerar algum dano, mas, sem ter ocorrido ainda um desfecho. Situações que carecem de ocorrências pregressas, que se diferenciam em grande parte das vezes da abordagem epidemiológica, e enquadradas, portanto, no conceito de **Risco Potencial**.

O **Risco Potencial** é associado a cenários em que não é possível isolar causas específicas, nem calcular a probabilidade de ocorrência do efeito indesejado (ou ainda que não tenham se manifestado eventos em série) e em estratégias que atuam sobre pontos de controle (ou sinais de alerta).

O risco potencial traz a noção de possibilidade de ocorrência, e não de probabilidade (como ocorre no risco clássico ou epidemiológico). Além disso, nas estratégias de proteção à saúde, o elemento chave no gerenciamento de riscos é o risco potencial, que mesmo não representando uma relação de causa e efeito definida, pode ser classificado e quantificado em diferentes níveis de aceitabilidade.

Com base nesses pressupostos, decidiu-se por uma avaliação de risco qualitativa - já que se configura mais rápida e simples, quando comparada a uma avaliação quantitativa, além de ser comumente utilizada em avaliações iniciais para identificar casos que exigem um estudo mais aprofundado, situações em que o risco não justifica um esforço e tempo para uma análise mais minuciosa, bem como em situações que não apresentam informações suficientes para quantificar os parâmetros de variáveis pré-estabelecidas - e, assim, construímos um modelo para o tratamento de denúncias que chegam à área, conforme descrito a seguir.

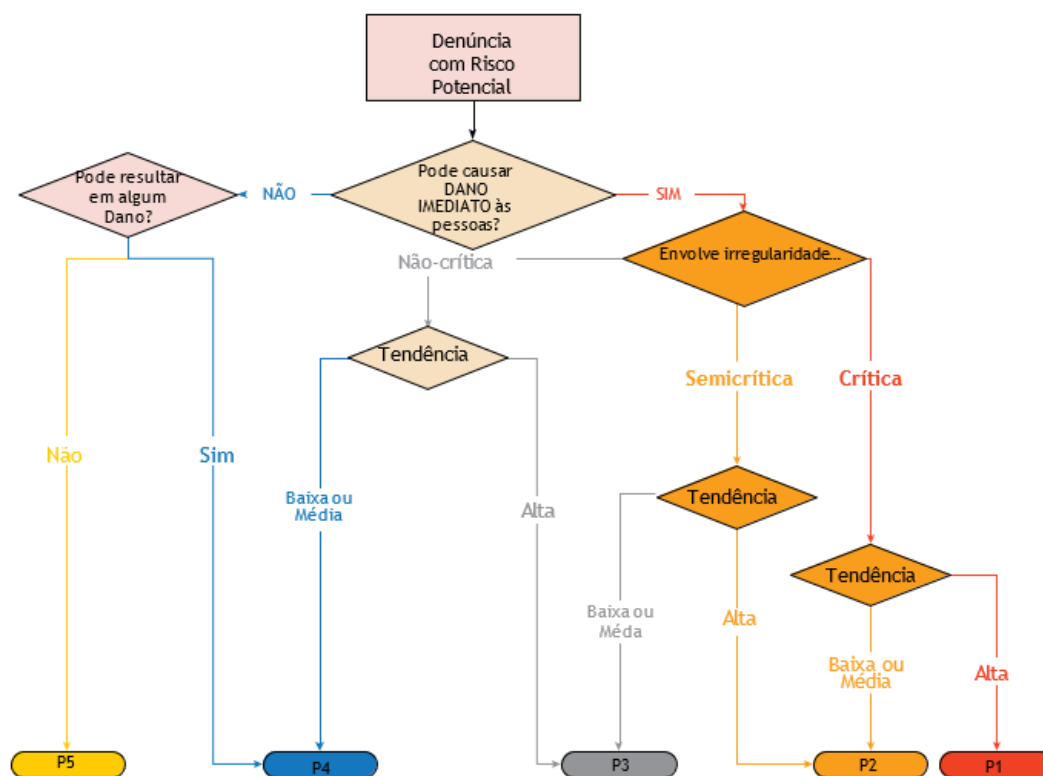
## 2.1- Fluxograma da estratégia de priorização com base no Risco Potencial

Sinteticamente, a racionalidade qualitativa desenvolvida com base no Risco Potencial trabalha com duas dimensões para se aferir o **Grau de Prioridade** da denúncia: **Gravidade** e **Tendência**:

$$\text{RISCO POTENCIAL} \\ \text{GRAVIDADE + TENDÊNCIA = PRIORIDADE}$$

Sendo que a Gravidade é entendida como a possibilidade de dano imediato + criticidade da irregularidade (seja estrutura, processos ou resultados).

Por fim, ressalta-se que cada uma das duas dimensões mencionadas é subdividida em três estratos, sendo que a conjunção delas resulta em cinco graus de prioridade, conforme fluxograma abaixo:



## FLUXOS

A primeira etapa do gerenciamento de denúncias com risco potencial implantada na CSIPS/GGTES se refere ao recebimento e classificação do grau de prioridade da denúncia. Faz-se aqui necessária uma observação: esclarecemos que por um rigor metodológico, utilizamos o termo grau de prioridade ao invés de grau de risco, pois entendemos que nosso objeto (o risco potencial) não é passível de relações de causa e efeito diretas, e requer uma estratégia que, apesar da tentativa de se estabelecer diversos critérios objetivos, ainda assim é resultado em certa medida de um juízo de valor que estabelecerá os limites de aceitabilidade e das ações de controle necessárias para manter os riscos dentro de limites aceitáveis. Nesse sentido, as denúncias classificadas com prioridade máxima (P1) foram encaminhadas diretamente às vigilâncias locais, por meio de ofício, respeitando-se a organização do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – SNVS. Estas demandas são acompanhadas pela equipe técnica da Anvisa. As outras denúncias, classificadas como P2, P3, P4 e P5, foram direcionadas para as vigilâncias sanitária locais por meio do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES/SGEP/MS (OuvidorSUS).

Como uma segunda etapa e com o intuito de se realizar um acompanhamento adequado dos casos tratados, bem como facilitar e agilizar informações imprescindíveis sobre os mesmos, e ainda, ter um instrumento que gerasse informação qualificada sobre diversas variáveis que favorecem o gerenciamento de risco, foi elaborado um formulário eletrônico através do FormSus/DATASUS (anexo 1), que armazena diversos dados relativos às denúncias tratadas pela CSIPS. Cabe esclarecer que o FormSus, além de favorecer o acompanhamento das denúncias tratadas pela área técnica, permite não só a extração de estatísticas diretas, mas também cruzamentos entre as diferentes variáveis.

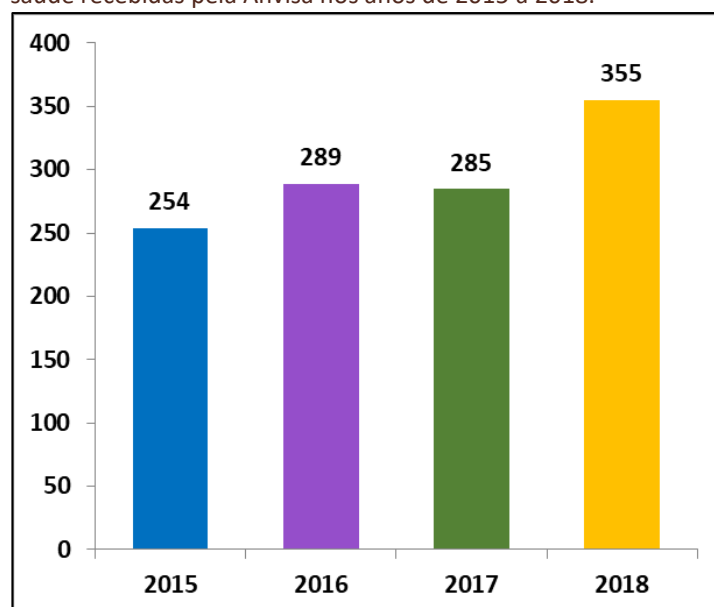
Assim, as informações sobre as Denúncias se revelam como um importante banco de dados quantitativo para área (mas não o único, pois a área também realiza a captação de diversos dados referentes às dúvidas técnicas que recebe), capaz de subsidiar inclusive decisões regulatórias em temas específicos ao indicar os temas denunciados mais prevalentes, bem como os problemas mais recorrentes.

### 3- Análise dos Dados

---

A figura 1 demonstra a evolução das denúncias recebidas pela Anvisa desde o ano de 2015, as quais totalizaram **1.183 demandas** até 31/12/2018. De 2015 a 2017, a demanda mostrou-se relativamente constante. Entretanto, o ano de 2018 apresentou uma elevação na captação, tendo sido recebidas um total de **355 denúncias**, o que representa um crescimento de cerca de 29% em relação à média dos anos anteriores.

**Figura 1** – Número de denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2015 a 2018.



#### 3.1- Origem e Distribuição Regional

A população tem sido sempre a principal colaboradora no envio de denúncias à agência e, no ano de 2018, contribuiu com **100% das demandas recepcionadas**. Essas denúncias foram encaminhadas por cidadãos de **21 estados e de todas as regiões** do país. Assim como aconteceu em 2017, a tabela 1 demonstra que o maior percentual de demandas é oriundo da região sudeste. Novamente, os estados de **São Paulo e Rio de Janeiro** foram os que encaminharam mais denúncias, representado, **respectivamente, 43% e 18% destas**.

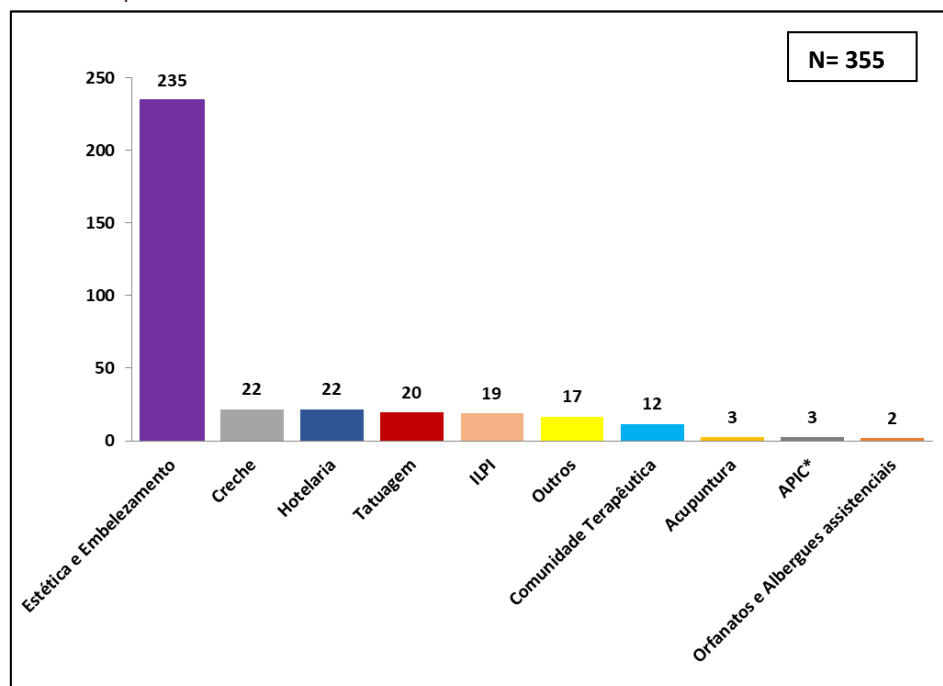
**Tabela 1** – Distribuição regional das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2018.

REGIÕES	DENÚNCIAS %	NÚMERO DE DENÚNCIAS POR ESTADO*
Sudeste	68%	São Paulo (154), Rio de Janeiro (63), Minas Gerais (23) e Espírito Santo (2)
Sul	12%	Rio Grande do Sul (17), Paraná (15) e Santa Catarina (9)
Centro Oeste	10%	Distrito Federal (27), Goiás (7) e Mato Grosso (1)
Nordeste	8%	Pernambuco (14), Bahia (6), Ceará (2), Rio Grande do Norte (2), Maranhão (1), Sergipe (1) e Paraíba (1)
Norte	1%	Amazonas (2), Pará (2) e Rondônia (1)

### 3.2 Categorização: Denúncias e Serviços

Embora os serviços de interesse para a saúde abranjam uma variedade de alternativas, em 2018, as demandas recebidas foram classificadas e agrupadas em **10 categorias**, incluindo a opção outros. **Estética e Embelezamento** foi a categoria de serviço com o maior número de relatos, representando **66,2% das denúncias (235)**, seguida dos serviços de **Creche e Hotelaria**, que concentraram **6,2% (22)** das demandas cada, e **Tatuagem**, com **5,6% (20)**.

**Figura 2** – Categorização das denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

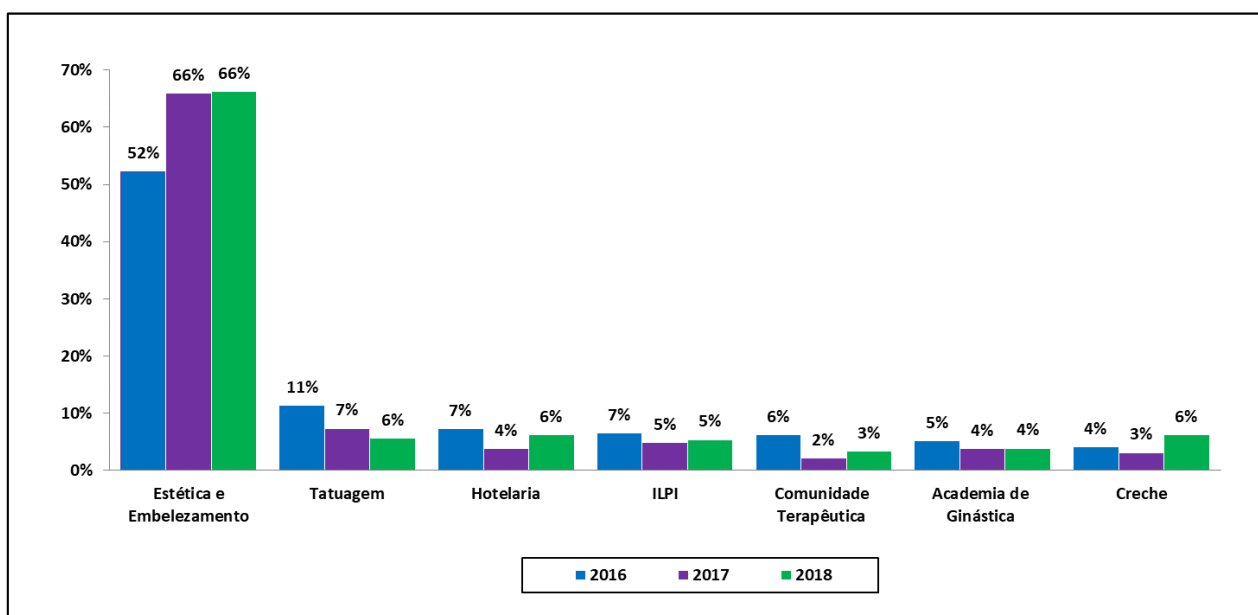




Dentre as categorias reclamadas em 2018, podemos citar ainda os seguintes serviços: ILPI, com 5,4% (19) das denúncias, Outros, com 4,8% (17), Comunidades Terapêuticas, com 3,4% (12), Acupuntura e Atividades de Práticas Integrativas e Complementares em saúde humana, ambos com 0,8% (3) e, finalmente, os Orfanatos e Albergues assistenciais, com 0,6% (2). Na categoria Outros foram identificados os serviços de Academia, Clínica de Massagem e Embelezamento + Tatuagem. A figura 2 resume as demandas segundo as categorias de serviços.

Mais uma vez, os serviços de estética e embelezamento figuram como os mais denunciados e reclamados, repetindo o ocorrido nos anos de 2015 a 2017. A quantidade de estabelecimentos disponíveis aliada à diversidade de técnicas e tipos de procedimento podem justificar o número elevado de relatos de irregularidades relacionadas à estética e embelezamento. Quanto aos outros tipos de serviços de interesse para a saúde, não é possível traçar um perfil por tipo de categoria ao longo dos anos. Pois, a regularidade e a quantidade das denúncias variaram no período (figura 3).

**Figura 3** – Categorização das principais denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2016 a 2018.

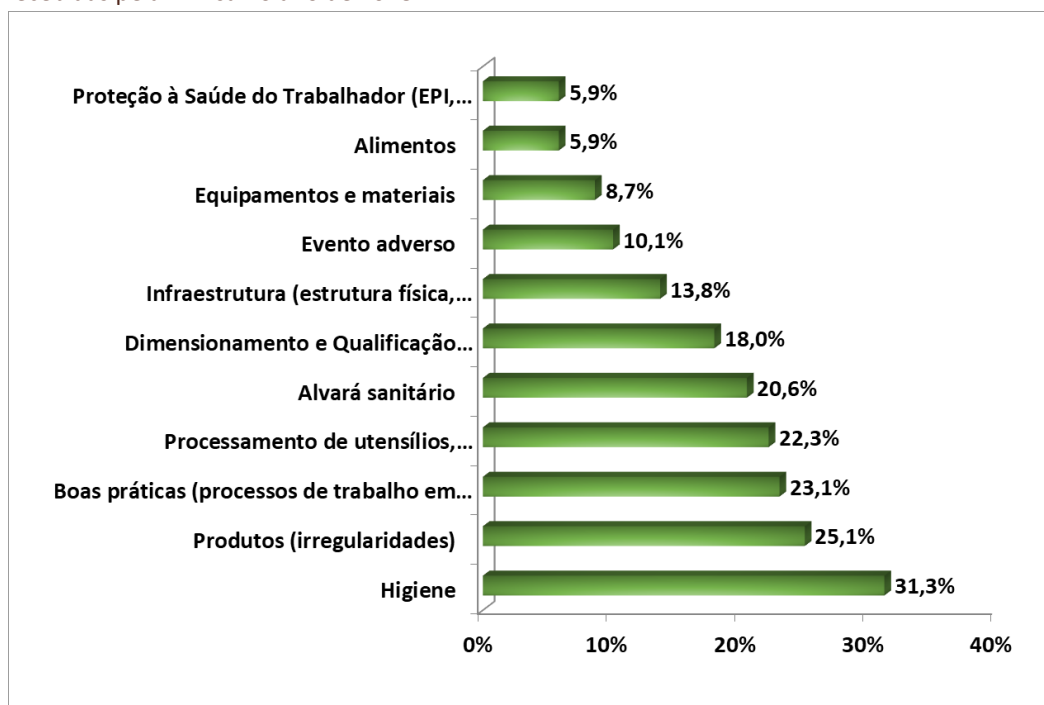


De modo a avaliar a prevalência dos problemas ou irregularidades detectadas, cada denúncia recebida é classificada e pode ser enquadrada em mais de um tipo de problema. De acordo com a experiência prévia da área, foram especificados os seguintes problemas gerais, frequentemente identificadas nos serviços de interesse para a saúde: higiene (inclui controle de pragas; exclui gerenciamento de resíduos); produtos (medicamentos, cosméticos e saneantes, bem como seu fracionamento); boas práticas (processos de trabalho em geral não especificados nos outros itens); processamento de utensílios, equipamentos e roupas; alvará sanitário; dimensionamento e qualificação profissional (inclui responsabilidade técnica); infraestrutura (inclui estrutura física, ventilação, iluminação, dentre outros); evento adverso; equipamentos e materiais; alimentos; proteção à saúde do trabalhador (EPI, vacinação etc); exercício profissional;

medicamento – administração ou guarda; não é competência da visa; comércio de produtos; gerenciamento de resíduos; abertura de serviço assistencial de interesse para a saúde; acesso à informação e questões similares; denúncia contra visa local e terceirização.

As queixas mais comuns identificadas nos relatos recebidos em 2018 estão associadas à falta de **higiene** e foram citadas em 31,3% (111) das denúncias. Pode-se citar também outros problemas referentes a irregularidades de **produtos**, identificadas em 25,1% (89) dos relatos, a **boas práticas (processos de trabalho em geral)**, em 23,1% (82) das denúncias, ao **processamento de utensílios, equipamentos e roupas** e falta de **alvará sanitário**, em 22,3% (79) e 20,6% (73) das demandas, respectivamente. A figura 4 apresenta a frequência dos principais problemas/irregularidades descritos nas denúncias.

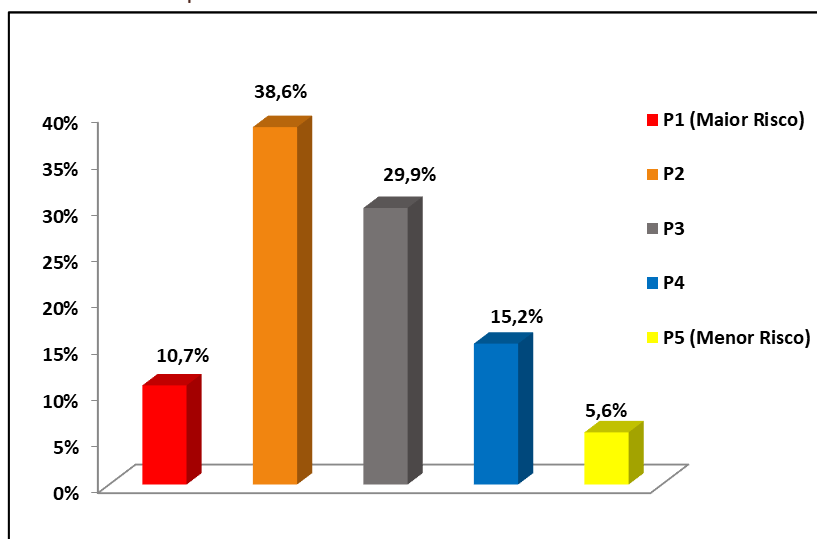
**Figura 4** – Principais problemas identificados nas denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



### 3.3- Tratamento e Classificação de Prioridade

A aferição do Grau de Prioridade a partir da avaliação da gravidade e da tendência das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas ao longo de 2018, demonstrou que **10,7% (38)** das demandas foram classificadas como **P1** (figura 5), ou seja, de prioridade máxima devido ao alto potencial de provocar danos. Apenas **5,6% (20)** das denúncias foram enquadradas como P5 (baixo risco). As outras demandas apresentam prioridade 2, 3 e 4 (83,7% - 297).

**Figura 5** – Grau de Prioridade das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



A maioria das denúncias enquadradas em P1, **73,7% (38)**, referem-se a serviços de estética e embelezamento, seguidas pelos serviços de comunidades terapêuticas, com **13,2% (5)** das demandas, ILPI, com **10,5% (4)** e creche com apenas **uma** demanda (5,6%). Destas, 8 denúncias foram fechadas pela agência, pois tiveram averiguação concluída pelos órgãos de vigilância sanitária locais. O restante das demandas P1 seguem sendo monitoradas.

Dos principais problemas listados nas denúncias categorizadas como P1, irregularidades de equipamentos e materiais são citados em 36,8% (14), irregularidades de outros produtos, como medicamentos, cosméticos e saneantes, em 31,6% (12). Outros problemas referem-se a questões de boas práticas em geral, citados em 23,7% (9) dos relatos, dimensionamento e qualificação profissional, em 18,4% (7), evento adverso, em 15,8% (5), dentre outros. A combinação, o detalhamento e a gravidade desses problemas são insumos para avaliar a gravidade da denúncia e enquadrá-la com a prioridade máxima.

Merece destaque as denúncias relacionadas às comunidades terapêuticas que, embora não tenham recebido um número expressivo de denúncias (12), apresentaram um perfil de categorização de prioridade importante, pois 5 delas foram classificadas como P1 e 6 como P2, o que representa 91,7% das demandas referentes ao serviço. Não houveram demandas P4 e P5. Dentre os relatos podemos citar péssimas condições de higiene e infraestrutura, superlotação e administração inadequada de medicamentos.

### **3.4- Estética e Embelezamento - Detalhamento dos relatos**

O universo dos serviços de estética e embelezamento possui particularidades, níveis de complexidade e de riscos próprios e diversificados. Diante disso, seus dados serão avaliados mais detalhadamente de modo a evidenciar características específicas do segmento. Portanto, foi possível verificar que as irregularidades mais citadas foram a falta de higiene, mencionada em 29,8% das denúncias e a ausência de esterilização dos

utensílios, como alicates e espátulas, utilizados pelos profissionais, em 28,9% dos casos. A falta de qualificação dos profissionais, a ausência de alvará e a ocorrência de evento adverso foram descritos, respectivamente, em 27,7%, 26,0% e 16,6% das denúncias (tabela 2).

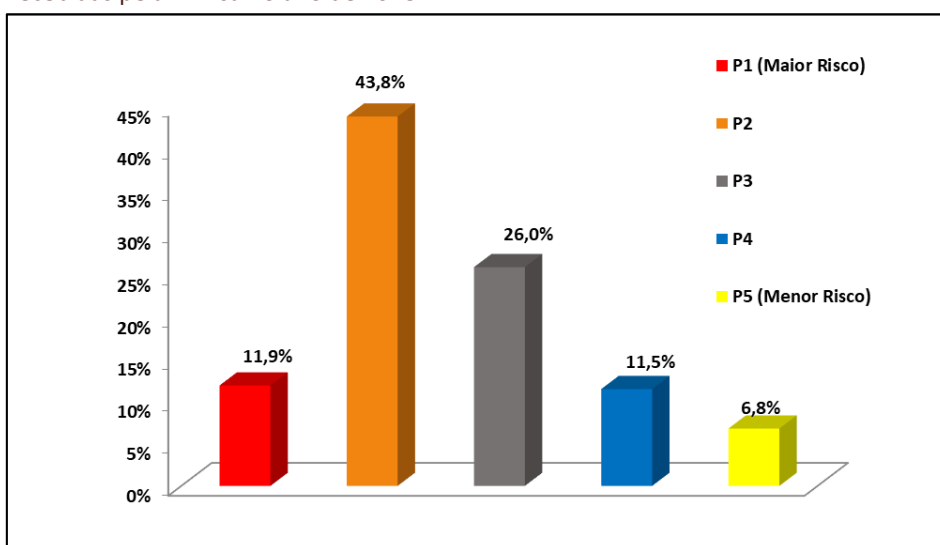
**Tabela 2** – Detalhamento das irregularidades citadas nas denúncias de serviços de estética e embelezamento recebidas pela Anvisa no ano de 2018.

<b>Tipo de irregularidade</b>	<b>Percentual em relação ao total de denúncias em serviços de estética e embelezamento</b>
<b>Falta de higiene</b>	29,8%
<b>Falta de esterilização de utensílios</b> (alicates, espátulas, tesouras, etc)	28,9%
<b>Profissional sem qualificação</b>	27,7%
<b>Ausência de alvará sanitário</b>	26,0%
<b>Evento adverso</b>	16,6%
<b>Uso de formol em procedimentos capilares</b>	12,3%
<b>Reutilização de cera para depilação</b>	5,5%

Em comparação com as reclamações do ano de 2017, pode-se concluir que os problemas mais comuns permanecem semelhantes, já que alguns também figuraram entre os mais relatados naquele ano, como a falta de higiene e de esterilização de utensílios. Destaca-se as queixas relacionadas à falta de qualificação dos profissionais que também aparece em 2018 e, provavelmente, ocorre com mais frequência nas denúncias relacionadas à prestação de serviços de estética, fato que foi detectado em 2017. Vale ressaltar que o uso irregular do formol em procedimentos capilares, irregularidade importante considerando os riscos da substância, permanece citado em 2018, presente em 12,3% das demandas. Entretanto, teve sua frequência reduzida em relação aos anos de 2016 e 2017, onde o uso da substância foi citado em 32% dos relatos.

Os serviços de estética e embelezamento, além de liderarem o número de denúncias recebidas no ano de 2018, também concentram 73,7% (28) das demandas classificadas com prioridade alta (P1). A figura 6 ilustra o perfil de distribuição das denúncias desses serviços em relação à classificação de prioridade. A principal irregularidade citada nas denúncias de serviços de estética e embelezamento categorizadas como P1 envolve a utilização de câmaras de bronzeamento artificial. Esse tipo de equipamento foi alvo da resolução RDC 56/09 que proíbe, além do uso, a importação, o recebimento em doação, aluguel e a comercialização. A medida foi motivada pelo surgimento de indícios de agravos à saúde relacionados com o uso das câmaras de bronzeamento. Um grupo de trabalho da Agência Internacional para Pesquisa sobre Câncer (IARC) na França, ligada à Organização Mundial da Saúde, noticiou a inclusão da exposição às radiações ultravioleta na lista de práticas e produtos carcinogênicos para humanos.

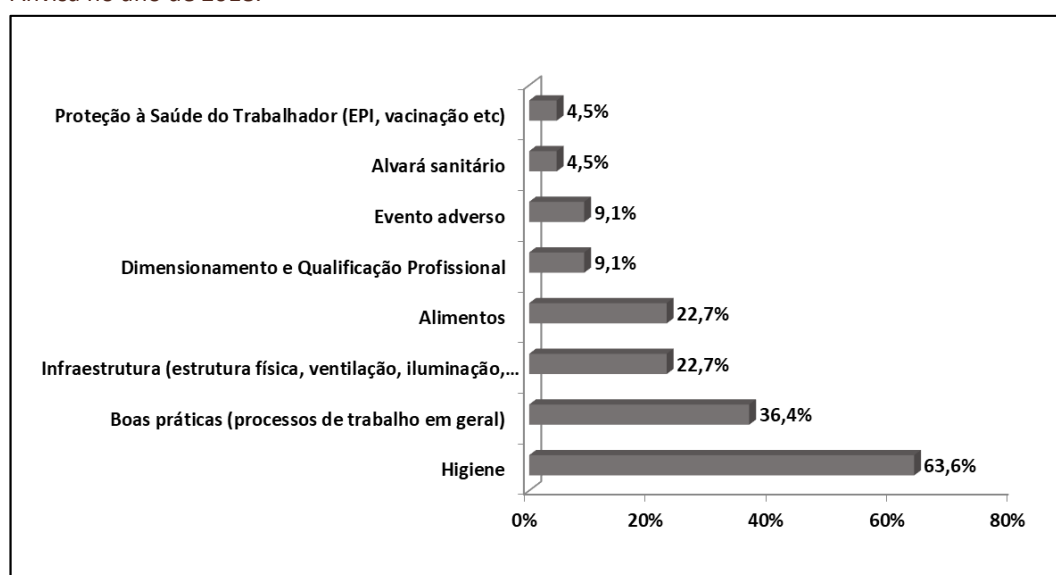
**Figura 6** – Grau de Prioridade das denúncias de serviços de estética e embelezamento recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



### 3.5- Creche, Hotelaria, Tatuagem e Instituições de Longa Permanência para Idosos - Detalhamento dos relatos

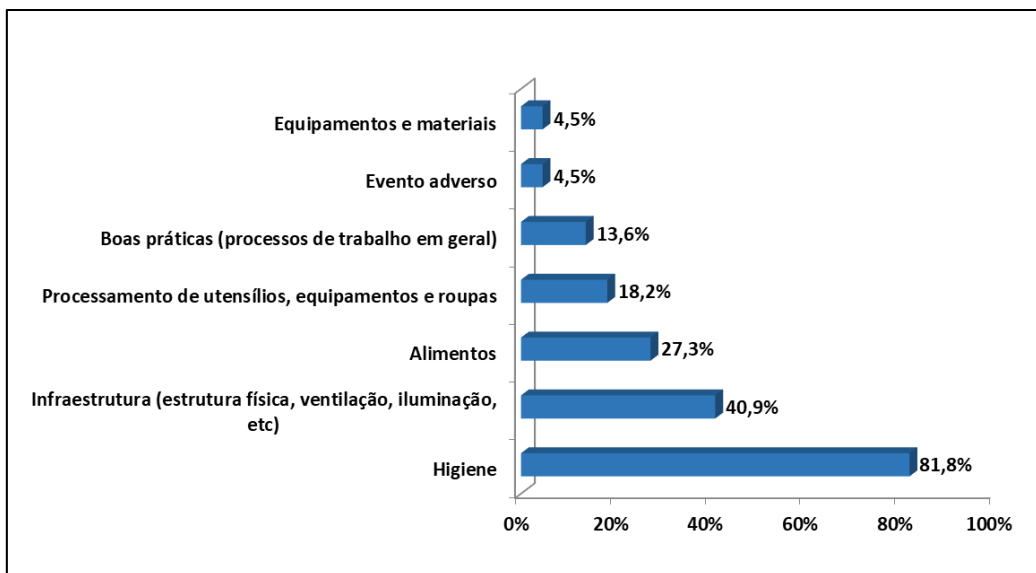
Falta de higiene e falhas nos processos de boas práticas de trabalho, são os problemas mais frequentes identificados em **Creches** (figura 7). Aparecem também reclamações referentes a infraestrutura precária, problemas com alimentos e dimensionamento/qualificação profissional. Apenas uma demanda classificada como P1 se referia a creches. A maior parte das outras demandas, cerca de 90% (20), foram classificadas como P2 e P3.

**Figura 7** – Principais problemas relatados nas denúncias de serviços de creche recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



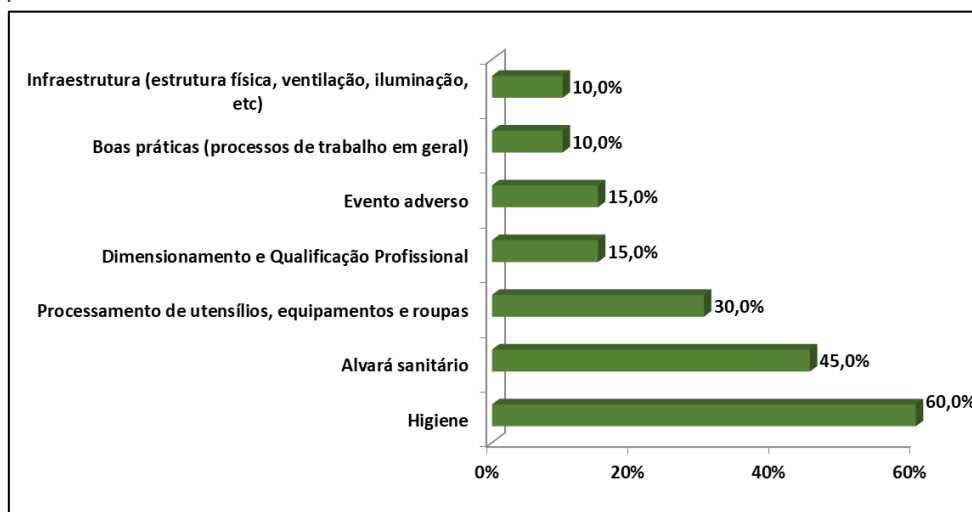
Os serviços de hotelaria figuram dentre os quatro mais reclamados desde o ano de 2016. Entretanto, os relatos, em geral, envolvem irregularidades de menor gravidade e, em 2018, a maioria das demandas, cerca de 82% (18), foi classificada como P3 e P4. Nenhuma denúncia foi enquadrada com prioridade alta. A falta de higiene é a principal queixa em hotelaria e foi citada em 81,8% (18) das denúncias. A figura 8 resume os problemas encontrados no serviço.

**Figura 8** – Principais problemas relatados nas denúncias de serviços de hotelaria recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



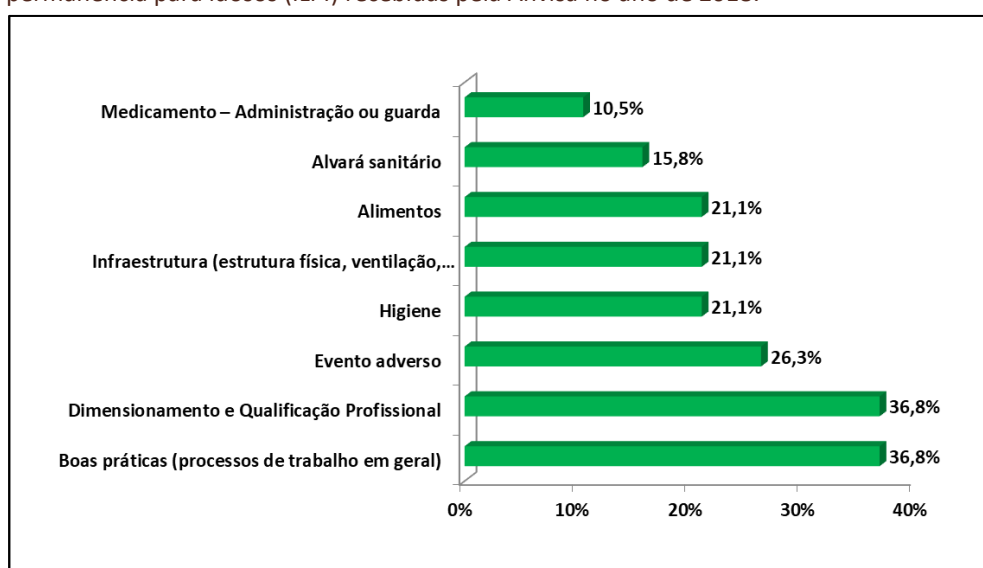
Os estúdios de tatuagem ocuparam a quarta posição em números de denúncias no ano de 2018. Assim como nos serviços anteriormente mencionados, a falta de higiene destaca-se como a principal reclamação referente ao serviço, presente em 60,0% (12) das demandas. Os outros problemas referentes à serviços de tatuagem podem ser vistos na figura 9. Quanto à categorização de prioridade, as denúncias foram classificadas de forma mais ou menos uniforme como P2, P3 e P4, respectivamente, com 31,6%, 47,4% e 26,3%. Nenhuma denúncia foi enquadrada como P1 em tatuagem.

**Figura 9** – Principais problemas relatados nas denúncias de serviços de tatuagem recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



As instituições de longa permanência para idosos (ILPI), concentram seus principais problemas nas boas práticas relacionadas aos processos de trabalho e no dimensionamento/qualificação profissional, ambos mencionados em 36,8% (7) das denúncias (figura 10). Nos relatos relacionados ao serviço, 21,1% (4) foram classificadas como P1 e envolvem, principalmente, situações em que há desvio de conduta dos profissionais com impacto na saúde dos residentes. O restante das denúncias sobre ILPI foram enquadradas, em sua maioria, 63,2% (12), em P2 e P3.

**Figura 10** – Principais problemas relatados nas denúncias de instituições de longa permanência para idosos (ILPI) recebidas pela Anvisa no ano de 2018.



## 4- Riscos e Recomendações

Os potenciais danos ou agravos à saúde que podem ocorrer no uso dos serviços de interesse para saúde podem ser evitados por meio da adoção de algumas recomendações. O usuário alerta é capaz de verificar alguns aspectos de segurança sanitária que podem resguardá-lo da ocorrência de situações de risco potencial.

Licença sanitária

VERIFICAR SE O ESTABELECIMENTO POSSUI ALVARÁ OU LICENÇA SANITÁRIA

Verificar se os profissionais são capacitados para a prestação do serviço

Observar:

higienização,  
desinfecção  
esterilização  
de materiais, utensílios e equipamentos

Em caso de dúvida, confira se produtos (cosméticos, tintas de tatuagem, bronzeadores), aparelhos, equipamentos ou acessórios utilizados são regularizados pela Anvisa, especialmente em serviços de estética/embelezamento e tatuagem.



**ANVISA**  
AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Webmail Perguntas Frequentes | Legislação | Contato | Serviços da Anvisa | Dados Abertos | Área de Ir

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > SERVIÇOS DA ANVISA > CONSULTA A PRODUTOS REGISTRADOS

Anvisa esclarece  
Consultas públicas  
Consulte a situação de documentos  
Petitionamento Eletrônico  
SNGPC

ATUAÇÃO

Consultar a Produtos Regularizados

Consulta  
Produtos Regularizados

Alimentos  
Cosméticos  
Medicamentos e Hemoderivados  
Produtos para a Saúde  
Saneantes



## 5- Conclusão

---

Considerando os resultados da avaliação das denúncias de serviços de interesse em saúde ao longo dos anos anteriores, é possível constatar que os serviços de estética e embelezamento requerem especial atenção da CSIPS/GGTES no que diz respeito à atuação da vigilância sanitária. Outro aspecto importante refere-se ao perfil apresentado pelas denúncias das comunidades terapêuticas, que podem ser consideradas críticas, uma vez que a maioria dos relatos (91,7%) foram classificados como P1 e P2, ou seja, as irregularidades identificadas envolvem riscos potencialmente elevados. Portanto, são serviços que também necessitam de algum tipo de intervenção. Em consonância a esse entendimento, a Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde da Anvisa ao tomar ciência do “Relatório da Inspeção Nacional de Comunidades Terapêuticas – 2017” (elaborado pelo Conselho Federal de Psicologia - CFP, Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura - MNPCT, e Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão – PFDC/MPF, e que mencionava graves violações em diversas Comunidades Terapêuticas), solicitou a 12 Unidades da Federação inspeção em 28 Comunidades Terapêuticas e está acompanhando o desfecho das ações fiscalizatórias.

A celebração de parcerias na condução de propostas que melhorem a qualidade sanitária nesses estabelecimentos constitui uma potencial estratégia considerando a descentralização das ações sanitárias nesses serviços e a diversidade de atores envolvidos em outros aspectos da fiscalização.

## 6- Bibliografia

---

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Resolução da Diretoria Colegiada RDC n. 56, de 9 de novembro de 2009**. Proíbe em todo território nacional o uso dos equipamentos para bronzamento artificial, com finalidade estética, baseada na emissão da radiação ultravioleta (UV). Brasília, 2009.

Costa E. A. Marcos históricos e conceituais: conceitos e área de abrangência. In: Rozenfeld, S. (Org.). **Fundamentos da vigilância sanitária**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2000. p. 41-48.

## Anexo 1

### Formulário de captação de dados a partir de **DENÚNCIAS de SAIPS**

\* **Preenchimento Obrigatório**

**Atenção:** nos campos marcados com 'Visível ao público' não devem ser colocados dados de sua intimidade e privacidade.

Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.

**Número do Protocolo (ouvidoria) ou Processo SEI:**

**Caso a demanda não seja de competência da área, escreva o nome do setor ou do órgão responsável. Ao assinalar este campo, não será necessário preencher o resto do formulário.**  
Após a sigla do órgão ou setor, mencionar também o assunto discutido (se possível)

**Origem da demanda:**

- Captação ativa da mídia
- Despacho de áreas da Anvisa
- Email
- Ofício
- Ouvidoriatende
- SAT

**Demandante:**

- Anvisa
- Entidades Cíveis organizadas (associações, sindicatos etc)
- eVISA
- Mídia
- Órgãos Públicos (órgãos de controle, de governo, conselhos de classe, Vig. locais)
- População

**NOME DO DENUNCIADO:**

A quem se refere a denúncia. Usar o Google.

**Estado:**

**Tipo de Serviço:**

- Acupuntura- AC
- Atividades de Práticas Integrativas e Complementares em saúde humana (exclui acupuntura) - AP
- Comunidade Terapêutica – CT
- Creche – CR
- Estética e Embelezamento – EE
- Hotelaria – HO
- ILPI - IL
- Optometria -OP
- Orfanatos e Albergues assistenciais - OA
- Tatuagem - TA
- Outros - OU

**Problema/Assunto:**

- Abertura de Serviço Assistencial de Interesse para a Saúde
- Acesso à informação e questões similares
- Alimentos
- Alvará sanitário
- Boas práticas (processos de trabalho em geral) – Assinalar este campo em caso de processos de trabalho não especificados nos outros itens
- Comércio de produtos
- Denúncia contra VISA local
- Dimensionamento e Qualificação Profissional (inclui Responsabilidade Técnica)
- Equipamentos e materiais
- Evento adverso
- Exercício Profissional
- Gerenciamento de Resíduos
- Higiene (inclui controle de pragas; exclui gerenciamento de resíduos)
- Infraestrutura (inclui estrutura física, ventilação, iluminação, dentre outros)
- Medicamento – Administração ou guarda
- Não é competência da VISA
- Processamento de utensílios, equipamentos e roupas
- Produtos (medicamentos, cosméticos e saneantes, bem como seu fracionamento)
- Proteção à Saúde do Trabalhador (EPI, vacinação etc)
- Terceirização

**Classificação de Prioridade:**

- P1 (prioridade mais alta)
- P2
- P3
- P4
- P5 (prioridade mais baixa)

**Resumo (Preencher somente para casos monitoráveis):**

**Questionamento/Denúncia:**

**Encaminhamento:**

**Arquivo:**

Escolher arquivo Nenhum arqui... selecionado

**Arquivo:**

Escolher arquivo Nenhum arqui... selecionado

**Arquivos:**

Escolher arquivo Nenhum arqui... selecionado

**Arquivos (Cópia):**

Escolher arquivo Nenhum arqui... selecionado

**Status:**

- Em acompanhamento
- Fechado