

Relatório Anual Denúncias em Serviços de Interesse Para a Saúde



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Diretor-Presidente

Jarbas Barbosa da Silva Júnior

Diretores

Alessandra Bastos Soares

Fernando Mendes Garcia Neto

Jarbas Barbosa da Silva Júnior

Renato Alencar Porto

Willian Dib

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

Magda Machado de Miranda Costa

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	4
3.1 -Riscos Relevância e Tratamento.....	4
3.2- Origem e Distribuição Regional: Denúncias e Serviços.....	7
3.3- Categorização: Denúncias e Serviços.....	7
3.4- Embelezamento - Detalhamento dos relatos.....	10
3.4.1 - Salões de Beleza.....	11
3.4.2 - Centros de Estética.....	12
3.5- Tatuagem e Instituições de Longa Permanência para Idosos - Detalhamento dos relatos.....	13
4-Riscos e Recomendações	15
5- Conclusão.....	15

1- Introdução

Os salões de beleza e centros de estética, os estúdios de tatuagem e os estabelecimentos de educação infantil, como as creches, são exemplos de serviços que em função dos riscos associados ou da vulnerabilidade do público atendido, podem provocar danos ou agravos à saúde do cidadão, direta ou indiretamente. Tais atividades integram os chamados Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS). O grupo ainda engloba as instituições de longa permanência para idosos e as comunidades terapêuticas, entre outros serviços que prestem assistência ao cidadão, fora do contexto hospitalar ou clínico, e que possam alterar ou influenciar o seu estado de saúde.

Em sua quinta edição, o Relatório de Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS), apresenta os dados sobre as denúncias recebidas durante o ano de 2017. O relatório é elaborado pela Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS), vinculada à Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde (GGTES), da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e divulgado anualmente.

Os dados do relatório são provenientes de denúncias encaminhadas pela população 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 pela Coordenação do Centro de Gerenciamento de Informações sobre Emergências em Vigilância Sanitária (CVISA). 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 dessas atividades e captar situações de risco à saúde, uma vez que expõem irregularidades, incidentes e até eventos adversos observados na prestação dos referidos serviços. A avaliação desses dados contribui, adicionalmente, para subsidiar ações sanitárias de regulação e fiscalização.

2- Metodologia

As denúncias recebidas pela área técnica são cadastradas em formulário do FormSUS, que contempla campos para identificação do denunciado, da origem da demanda, da categorização do serviço e dos problemas relacionados. Cada demanda recebida é avaliada e classificada a partir de critérios específicos que direcionam a tomada de decisão da CSIPS.

Inicialmente, aplica-se a classificação de risco à denúncia que, conforme figura 1, é baseada em uma matriz que analisa gravidade, urgência, tendência e abrangência (Matriz GUTA).

Matriz GUTA								
Risco	Gravidade (G) (intensidade ou profundidade dos danos que o problema pode causar se não atuar sobre ele)	Urgência (U) (prazo que se tem para a resolução da situação sem que essa se agrave. É a urgência no atendimento de uma demanda)	Tendência (T) (padrão ou tendência da evolução da situação, o desenvolvimento que o problema terá na ausência de ação)	Abrangência (A) (número de localidades envolvidas)				
Baixo Risco	Sem Gravidade (dano mínimo)	1	Longuíssimo prazo	1	Desaparece ou não vai piorar, podendo até melhorar	1	Um local em uma cidade	1
Médio Baixo Risco	Pouco Grave (dano leve)	2	Pode aguardar	2	Reduz ligeiramente ou vai piorar em médio prazo	2	Dois ou mais locais na mesma cidade	2
Médio Risco	Grave (dano regular)	3	O mais cedo possível	3	Permanece ou vai piorar em médio prazo	3	Mais de duas cidades no mesmo estado	3
Médio Alto Risco	Muito Grave (dano grande)	4	Com urgência	4	Aumenta ou vai piorar em pouco tempo	4	Dois estados limítrofes	4
Alto Risco	Extremamente Grave (dano gravíssimo)	5	Ação imediata	5	Piora muito ou vai piorar rapidamente	5	Mais de dois estados ou dois estados não limítrofes	5

Figura 1 – Matriz GUTA desenvolvida para classificar o risco das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa.

Em seguida, é avaliado o grau de relevância da demanda (verde, amarela ou vermelha). Este é obtido pela associação de dois fatores, sendo o primeiro o resultado numérico da classificação de risco que é calculada pela seguinte fórmula: $G \times 2 + U + T + A$ e enquadra a demanda entre baixo a alto risco (figura 1). O segundo fator resulta da análise de três (3) critérios: i. gravidade grau quatro (4) ou cinco (5); ii. denúncia que configura descumprimento de legislação federal; e iii. repercussão na mídia. A indicação positiva em um desses critérios pode elevar a classificação do risco e assim alterar o grau de relevância da denúncia (figura 2), definindo a condução do seu tratamento.

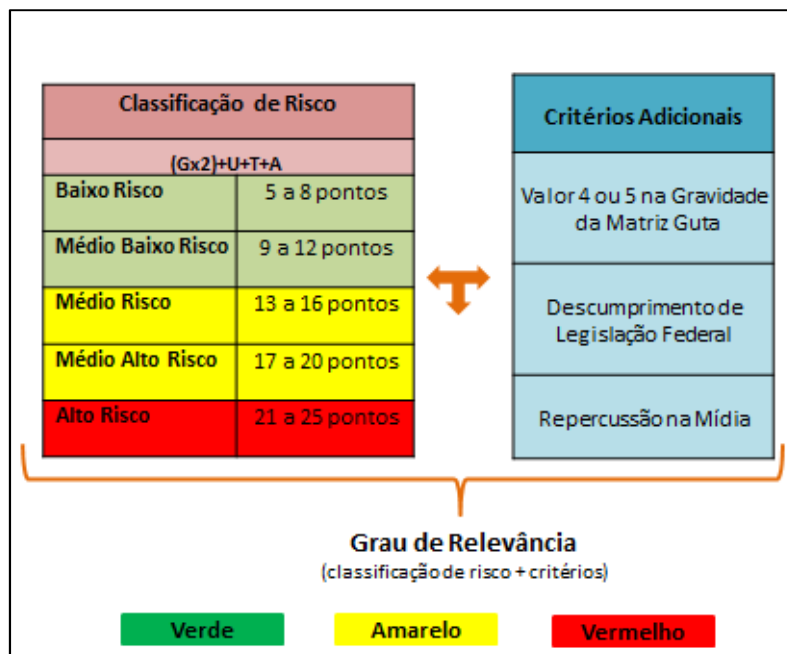


Figura 2 – Classificação de Risco e Grau de Relevância das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa.

As denúncias classificadas como de relevância verde ou amarela são encaminhadas para o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES/SGEP/MS (OuvidorSUS), que centraliza o envio destas aos órgãos de vigilâncias sanitária locais, conforme procedimento acordado com a Ouvidoria da Agência e com as próprias vigilâncias. Já as denúncias classificadas como de relevância vermelha são encaminhadas diretamente às vigilâncias, por meio de ofício, respeitando-se a organização do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – SNVS. Estas demandas são acompanhadas pela equipe técnica da Anvisa.

3- Análise dos Dados

O cadastramento de denúncias relacionadas aos Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS) teve início em março de 2015 e acumulou um total de 828 relatos até o final de 2017. No **período** entre 01/01 e 31/12/2017, especificamente, foram recebidas **285 denúncias**, que corresponde a 34% das demandas acumuladas. Conforme figura 3, pode-se perceber que o volume de denúncias anuais vem se mantendo constante.

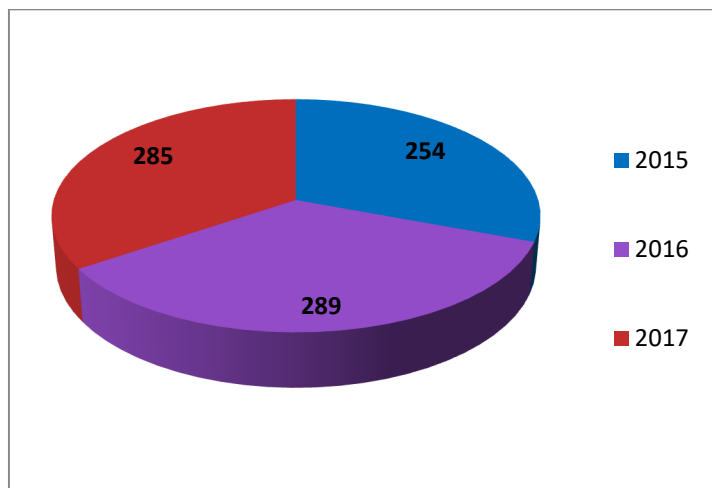


Figura 3 – Número de denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2015, 2016 e 2017.

3.1- Risco, Relevância e Tratamento

A avaliação do risco (figura 4), realizada por meio da aplicação da matriz GUTA (gravidade, urgência, tendência e abrangência), demonstrou que **79% das denúncias** recebidas em 2017 foram classificadas como **de baixo (97) ou de médio baixo risco (127)** e **20%** receberam a classificação **de médio (55) ou de médio alto risco (3)**. Apenas **1%** das denúncias (**3**) se enquadraram na classificação de **alto risco**, sendo que uma delas ocorreu em serviços de embelezamento e duas em instituições de longa permanência para idosos.

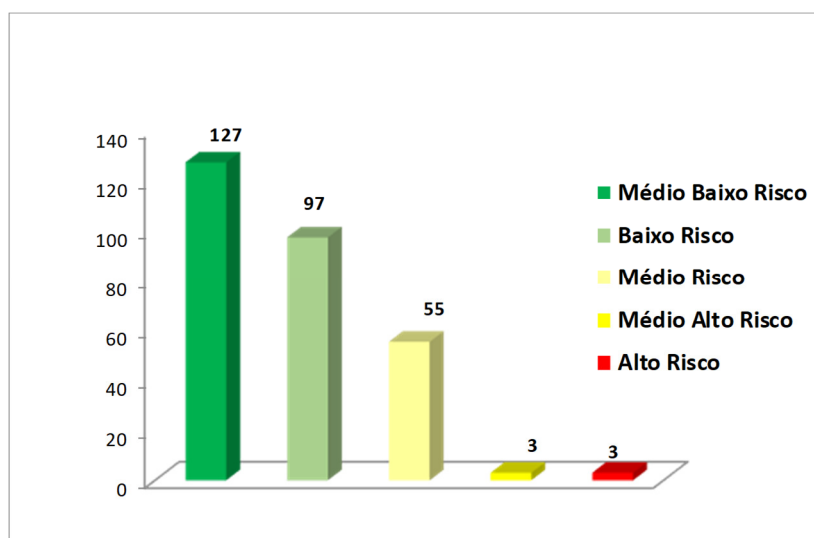


Figura 4 – Classificação de Risco, obtida por meio da Matriz GUTA, das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

Quanto à relevância (figura 5), que se refere ao resultado da classificação de risco associado à avaliação de três critérios adicionais (gravidade, legislação e mídia), observa-se a predominância de casos classificados como de **relevância verde (75,1%)**. As denúncias enquadradas como **de relevância amarela correspondem**

a **22,5% dos casos e somente 2,5% como vermelha**, o que corresponde a 7 (sete) denúncias, 4 (quatro) relacionadas a serviços de embelezamento, 2 (duas) a instituições de longa permanência para idosos e 1 (uma) a serviço de tatuagem.

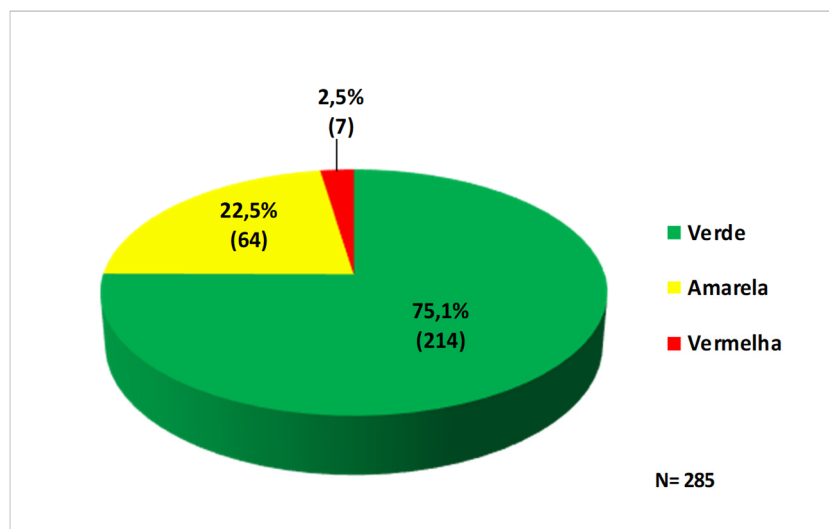


Figura 5 – Classificação de Relevância das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

Na avaliação isolada dos critérios adicionais (gravidade, legislação e mídia) identificamos o seguinte cenário:

- i. cerca de 8% (24) das demandas se enquadraram na gravidade 4 ou 5 – a maioria destas ocorrências (14) foram identificadas em serviços de embelezamento e destas, entretanto, somente 2 foram enquadradas como de relevância vermelha, pois estavam associadas a ocorrência de evento adverso e a condições extremamente precárias de funcionamento e higiene, incluindo realização de procedimentos estéticos invasivos sem a devida esterilização de equipamentos e materiais;
- ii. em 13% (38) dos casos foram constatados descumprimento de legislação federal, também relacionados, principalmente aos serviços, de embelezamento, sendo que a maioria dos relatos denuncia o uso irregular de formol como alisante; uma denúncia foi considerada de relevância vermelha.
- iii. apenas 1,5% (4) das denúncias se enquadraram no critério de mídia percebida, sendo duas de mídia local ou regional e duas de mídia nacional (televisão aberta ou internet). Contudo, nenhuma foi considerada de relevância vermelha.

As denúncias de baixo e médio risco, classificadas com relevância verde ou amarela, são tratadas por meio de resposta padrão, ou seja, recebem a orientação para contato direto com a vigilância local ou são direcionadas, via OuvidorSus, para a vigilância responsável. Assim, ao final de seu registro no formulário tais denúncias recebem o status “Fechado”. Por sua vez, as denúncias com a classificação vermelha de relevância recebem o status de “Em acompanhamento”, pois são relatadas à respectiva vigilância, por meio de ofício da Coordenação na Anvisa, solicitando informações acerca da apuração da denúncia. Após o recebimento do retorno da vigilância, o status da denúncia é alterado para “Fechado”.

3.2- Origem e Distribuição Regional: Denúncias e Serviços

Quanto à origem das demandas recebidas, 97% (277) foram encaminhadas pela população, duas (2) correspondem a órgãos governamentais, sendo uma de conselho de classe e uma do poder judiciário, e outras seis (6) foram originadas de outros órgãos.

As denúncias recepcionadas pela Anvisa em 2017 foram encaminhadas de **17 estados e de todas as regiões** do país. Conforme pode ser verificado na tabela 1, o maior percentual de demandas é oriundo da região sudeste. Os estados de **São Paulo e Rio de Janeiro**, equivalente ao que ocorreu em 2016, contribuíram com a maior parcela das denúncias, representado, **respectivamente, 47% e 15% destas**.

Tabela 1 – Distribuição regional das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

REGIÕES	DENÚNCIAS %	NÚMERO DE DENÚNCIAS POR ESTADO*
Sudeste	69%	São Paulo (133), Rio de Janeiro (43), Minas Gerais (19) e Espírito Santo (1)
Sul	11%	Paraná (14), Rio Grande do Sul (11) e Santa Catarina (7)
Centro Oeste	11%	Distrito Federal (24), Mato Grosso do Sul (6) e Goiás (2)
Nordeste	9%	Ceará (11), Bahia (8), Pernambuco (3), Rio Grande do Norte (2), Alagoas (1) e Sergipe (1)
Norte	2,5%	Amazonas (4), Pará (2) e Rondônia (1)

A concentração de denúncias oriundas da região Sudeste vem se repetindo desde o início da coleta de dados relativos a serviços de interesse para a saúde. Tais dados são corroborados pelas características identificadas na região que possui a maior densidade populacional, bem como maior concentração de serviços do setor.

3.3 Categorização: Denúncias e Serviços

Em 2017, as **285 demandas recebidas** foram classificadas e agrupadas em **13 categorias de serviços de interesse para a saúde**, o que não significa que estes serviços estejam restritos a essas categorias. A categoria de **Embelezamento** apresentou o maior número de relatos com **66% das denúncias (188)**, seguida dos serviços de **Tatuagem e Instituição de Longa Permanência para Idosos – ILPI**, que concentraram,

respectivamente, **7% (21) e 5% (14)** das denúncias em 2017. Em 2016, os estúdios de tatuagem também ocuparam a segunda posição em número de denúncias, já as ILPI subiram da quarta para a terceira posição, embora tenham apresentado menos denúncias em números absolutos.

Os outros serviços denunciados em 2017 foram, sequencialmente, Academias de Ginástica, Estabelecimentos de Ensino e serviços de Hotelaria, todos com 4% (11) das denúncias, seguidos pelas Creches, com 3% (9), Comunidades Terapêuticas, com 2% (6), Necrotérios e serviços de Massagem/Acupuntura, ambos com 1,4% (4), Piscinas e Saunas, com 1% (3), Sistema Sócio Educativo, com 0,7% (2) e, finalmente, os SPA, com 0,4% (1). A figura 6 resume as demandas segundo as categorias de serviços.

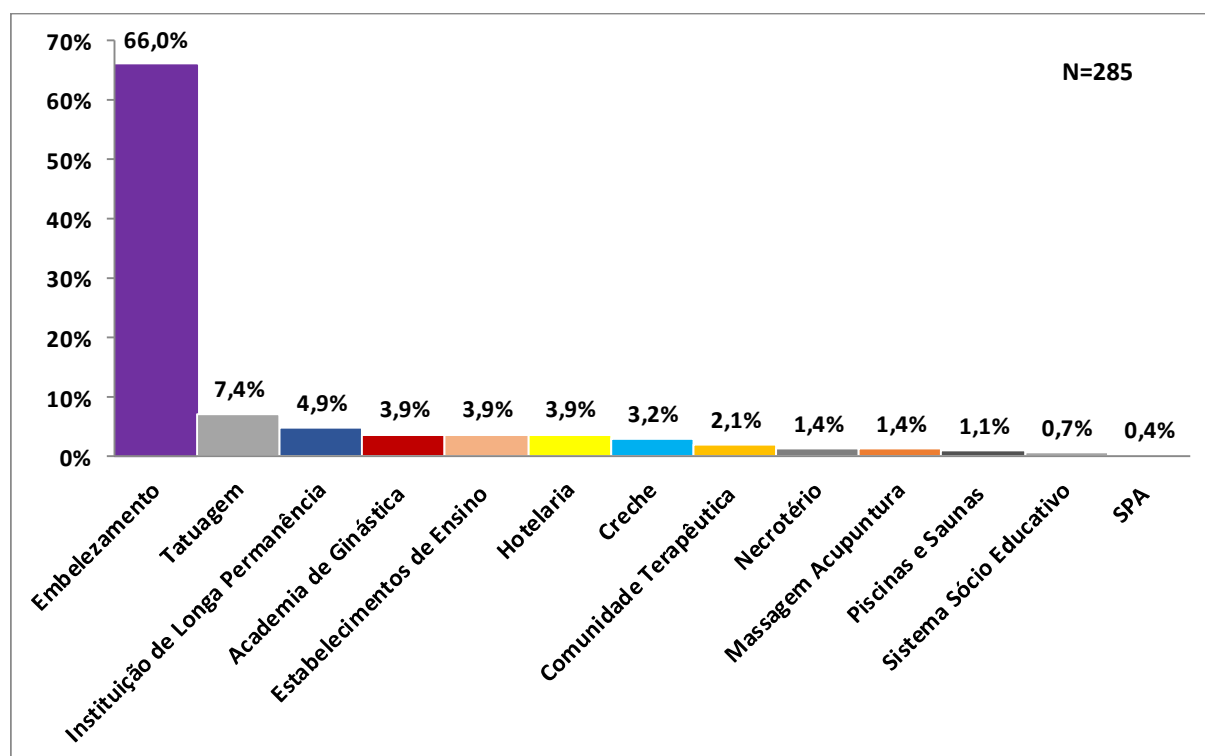


Figura 6 – Categorização das denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

A predominância de denúncias para serviços de embelezamento é compreensível considerando que, dentre os serviços aqui categorizados, representam os mais abundantes em termos de número de empresas na atividade, segundo dados de 2014 do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

Com relação aos dados de categorização observados em 2016, vale destacar a redução relacionada às denúncias de comunidades terapêuticas, para a qual foram recebidas 18 demandas naquele ano contra 6, em 2017. Quanto aos serviços de hotelaria também é possível identificar uma alteração no número de denúncias, pois este ocupava a terceira posição em 2016, caindo para a quarta em 2017 (figura 7).

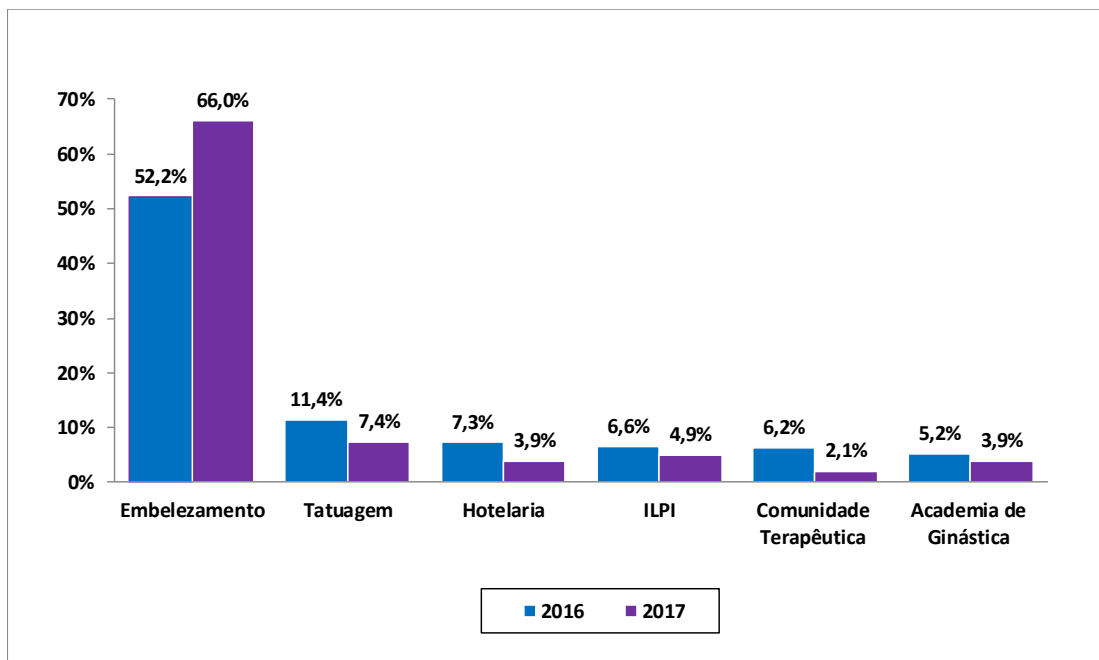


Figura 7 – Categorização das principais denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2016 e 2017.

Cada denúncia recebida é classificada também quanto ao tipo de problema identificado e pode ser enquadrada em mais de um tipo. Foi possível verificar que, dentre as queixas mais comuns, 123 estão associadas à falta de **Higiene** e foram citadas em 43,2% das denúncias, 118 a **Procedimentos Internos** e identificadas em 41,4% dos relatos, 104 a **Processamento de materiais e equipamentos** e foram citadas em 36,5% das denúncias, 80 a problemas com **Produtos** em 28,1% das demandas e 65 à falta de **Alvará Sanitário**, o que corresponde a 22,8% das denúncias (figura 8). Este perfil de reclamações, permanece semelhante ao observado em 2016, cujas principais queixas também foram estas, embora em posições diferentes. Cabe esclarecer que os **Procedimentos internos** se referem a processos de trabalho, em geral realizados no serviço, como uso de equipamentos de proteção individual (EPI), qualificação do profissional, administração e guarda de medicamentos, dentre outros.

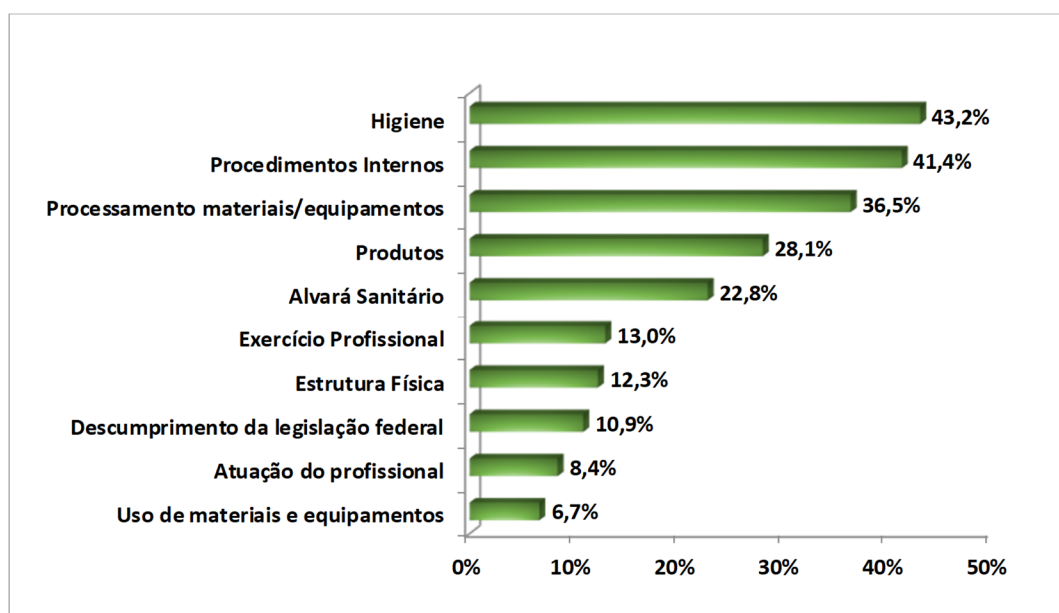


Figura 8 – Principais problemas identificados nas denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

3.4- Embelezamento – Detalhamento dos relatos

Considerando que a categoria de **embelezamento** concentrou a maioria das denúncias recebidas em 2017 (**66%**), faremos uma análise mais detalhada desta. Diante da extensão das atividades prestadas, os serviços de embelezamento podem ser reunidos em dois universos distintos, representados pelos **salões de beleza**, que incluem cabeleireiro, manicure, pedicure e depilação com cera, e pelos **centros de estética**, onde se realizam procedimentos especializados, geralmente com uso de aparelhos ou equipamentos. Existe ainda uma terceira dimensão que engloba os dois tipos de serviços em um só estabelecimento. A figura 9 apresenta a distribuição das denúncias considerando esses segmentos. Um total de **120 denúncias (63,8%) relacionam-se com serviços prestados em salões de beleza e 66 (35,1%) representam atendimentos em centros de estética.**

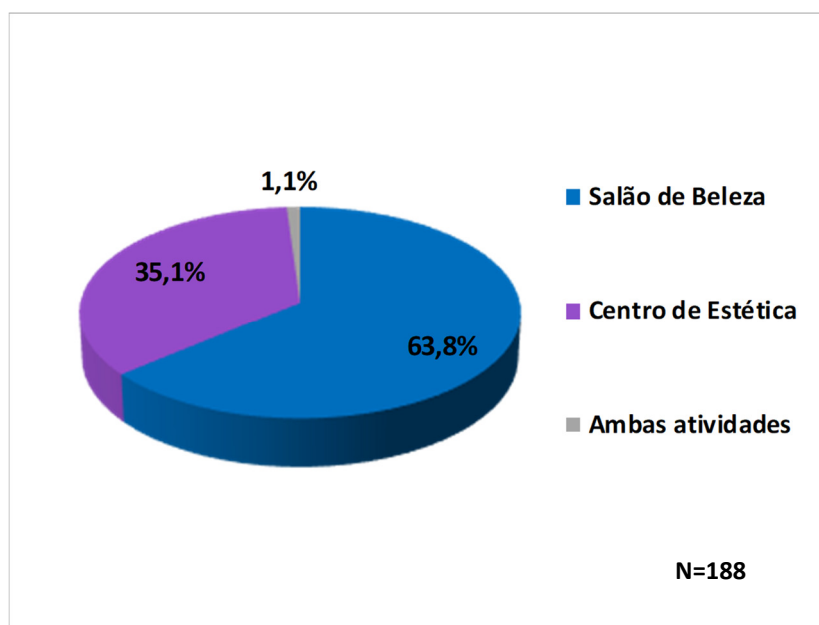


Figura 9 – Distribuição por segmento das denúncias de serviços de embelezamento recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

Os serviços de embelezamento, além de liderarem o número de denúncias, também concentram **33% das demandas** classificadas como **de alto médio risco** e **57% das ocorrências enquadradas no último grau de relevância (vermelho).**

Considerando que cada um desses segmentos possui particularidades, diferentes níveis de complexidade e de riscos associados, os dados sobre as denúncias serão apresentados separadamente a seguir, de modo a evidenciar características específicas para cada segmento.

3.4.1 - Salões de Beleza

A figura 10 apresenta os principais problemas relatados em serviços classificados como salão de beleza. **Processamento de materiais e equipamentos** foi o desvio mais relatado nas denúncias, seguido por **problemas nas condições de higiene e reclamações referentes a produtos irregulares**. Comparando com os casos de 2016, houve uma pequena alteração nos tipos de problemas, pois falta de higiene não figurava entre os três itens mais reclamados. No ano anterior, o uso de produtos irregulares foi o problema mais recorrente em salões de beleza.

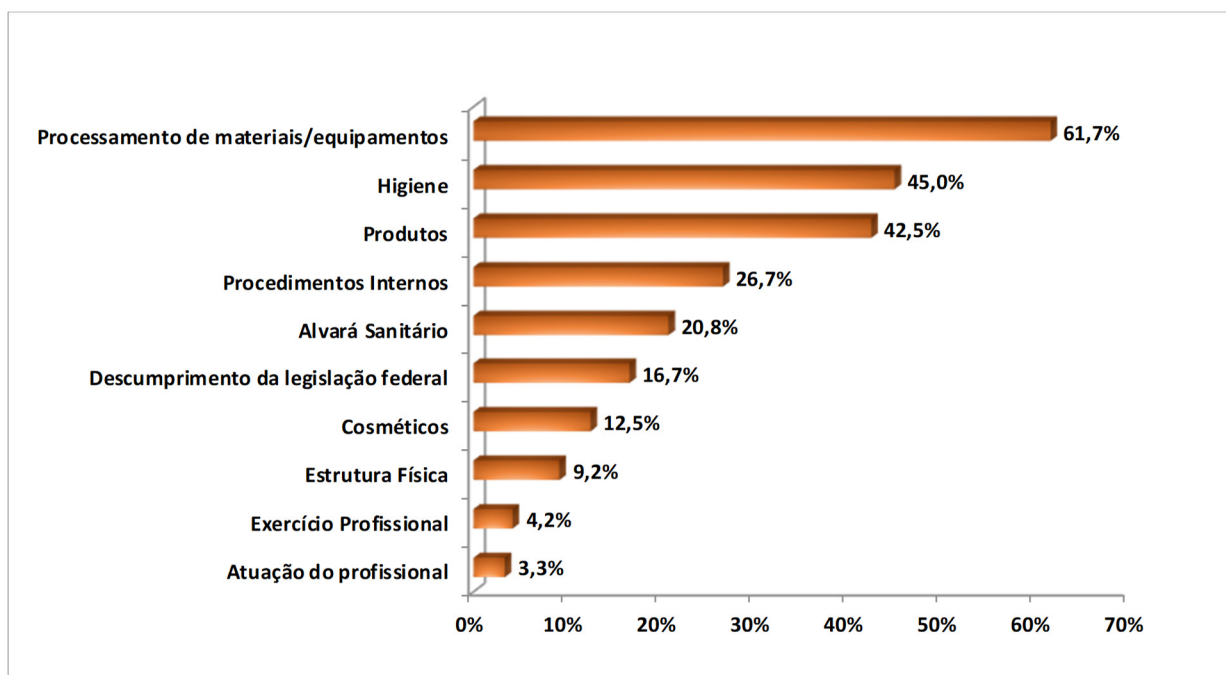


Figura 10 – Principais problemas identificados nas denúncias de salões de beleza recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

A partir da avaliação dos detalhes relatados nas denúncias, foi possível verificar que as irregularidades mais citadas foram a ausência de esterilização dos utensílios, como alicates e espátulas, utilizados pelos profissionais, mencionada em 49% das denúncias envolvendo salões de beleza, a falta de higiene e o uso irregular do formol como alisante, descritos, respectivamente, em 42% e 32% das denúncias. Em comparação com as reclamações do ano de 2016, pode-se concluir que os problemas mais comuns permanecem os mesmos, já que estes também foram os mais relatados, sendo que o uso do formol e a falta de esterilização de utensílios representaram, respectivamente, 32% e 28% das denúncias detalhadas. Conforme tabela 2, destacam-se também, problemas relacionados à falta de alvará, evento adverso e reutilização de cera de depilação. O aumento do número de denúncias sobre a ausência de esterilização de alicates e espátulas pode indicar que usuários destes serviços possuem consciência dos riscos associados. ao uso compartilhado desses utensílios.

Tabela 2 – Detalhamento das irregularidades citadas nas denúncias de salões de beleza recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

Tipo de irregularidade	Percentual em relação ao total de denúncias em salões de beleza
Falta de esterilização de utensílios (alicates, espátulas, tesouras, etc)	49 %
Falta de higiene	42%
Uso de formol como alisante capilar	32%
Ausência de alvará sanitário	19%
Evento adverso	12%
Produtos vencidos	11%
Reutilização de cera para depilação	7%

3.4.2 – Centros de Estética

Os serviços de estética oferecem uma grande variedade de procedimentos e uma parte importante destes envolvem a inserção de novas tecnologias no mercado direcionadas ao emagrecimento e à estética facial e corporal. Conforme demonstrado na figura 11, **entre as 68 denúncias recebidas na área de estética em 2017**, englobando também aquelas que envolviam ambas as atividades da categoria (salão e estética), observa-se maior **concentração de relatos relacionados a falhas em procedimentos internos**, repetindo os dados coletados em 2016. Entretanto, problemas relacionados ao exercício profissional e ao processamento de materiais e equipamentos estão entre os três mais relatados, ao contrário do que ocorreu em 2016, onde tiveram destaque, relatos de uso incorreto de materiais e equipamentos, além da aplicação de produtos irregulares.

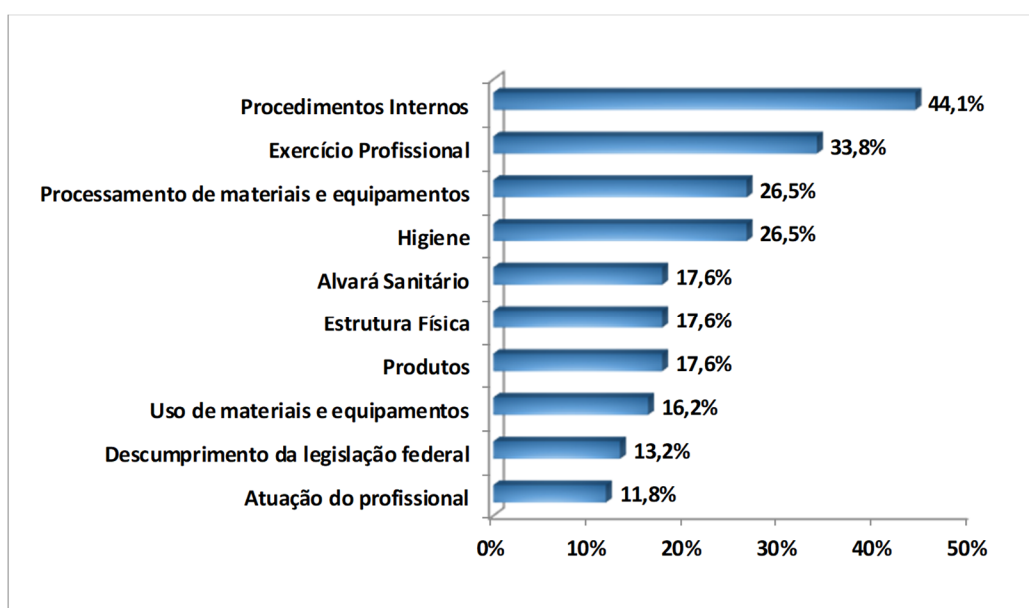


Figura 11 – Principais problemas identificados nas denúncias de centros de estética recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

Na avaliação detalhada dos relatos, verifica-se que a reclamação de profissional sem qualificação (21) e falta de esterilização de utensílios e materiais (12) figuram como as principais falhas reclamadas, tendo sido detectadas, respectivamente, em 31% e 18% das denúncias. Com relação ao tipo de procedimento estético envolvido na denúncia, é possível identificar que em 27,9% (19) dos casos não foi especificada a atividade realizada no estabelecimento. A figura 12, demonstra a identificação dos procedimentos que foram citados nas reclamações. Entre os mais citados estão os procedimentos de bronzeamento (artificial, a jato, natural). Destaca-se 11 casos, onde foi relatado o uso ilegal das câmaras de bronzeamento artificial por emissão de radiação ultravioleta (UV), as quais foram proibidas pela Anvisa em função do alto risco de câncer associado ao equipamento.

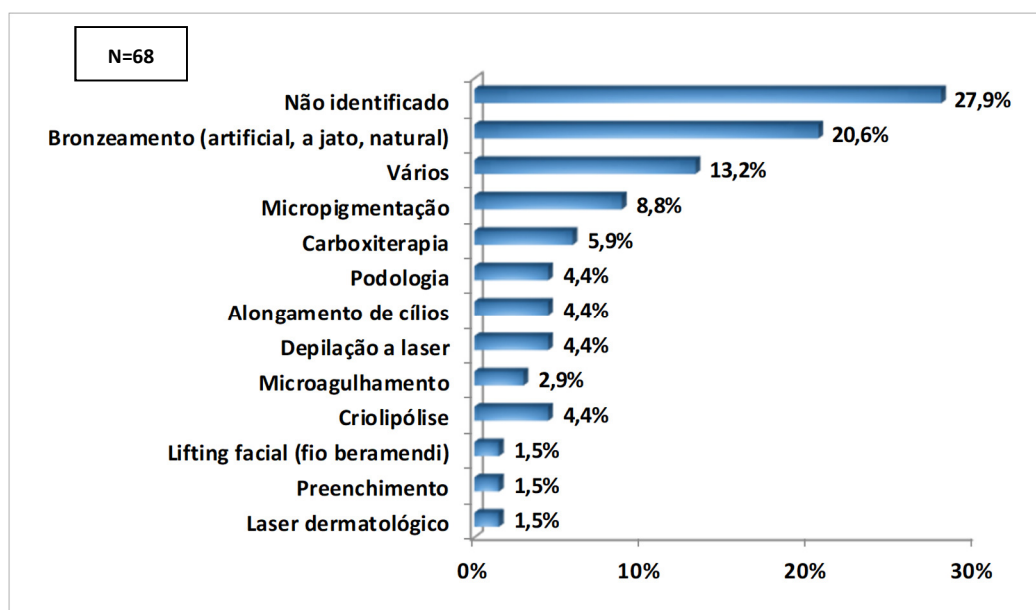


Figura 12 – Tipos de procedimentos identificados nas denúncias de centros de estética recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

3.5- Tatuagem e Instituições de Longa Permanência para Idosos - Detalhamento dos relatos

Falhas nos procedimentos internos e falta de higiene são os **problemas mais frequentes** identificados em estúdios de **Tatuagem** (figura 13). Aparecem também a ausência de alvará sanitário e problemas com o processamento de materiais e equipamentos utilizados na realização das atividades. Reclamações relacionadas ao processamento adequado de material como esterilização descarte de utensílios e à qualidade das tintas (produtos) utilizadas no procedimento são frequentes.

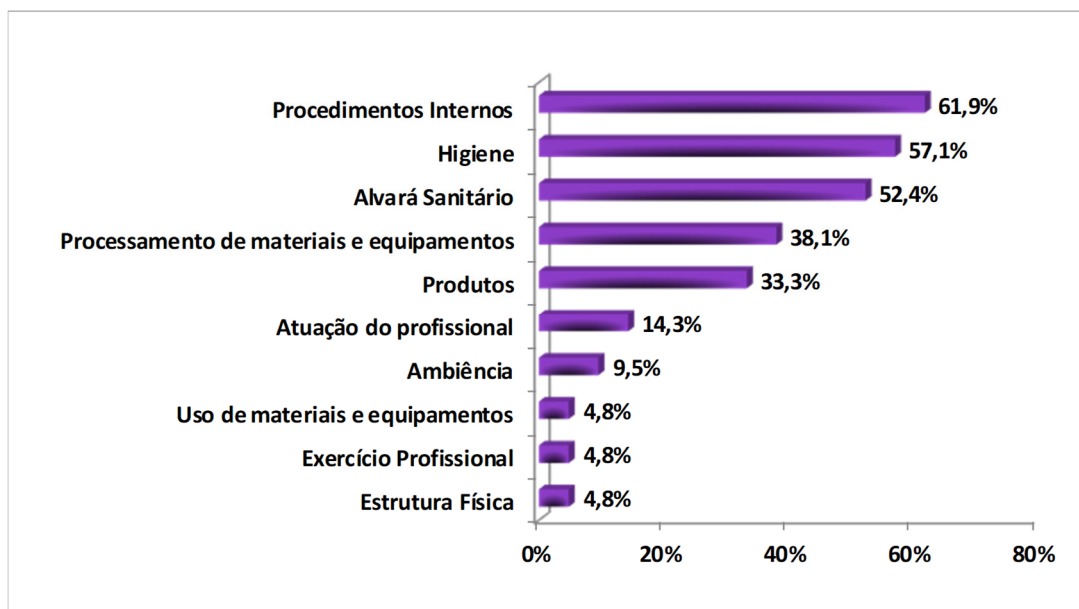


Figura 13 – Principais problemas relatados nas denúncias de serviços de tatuagem recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

Conforme já citado anteriormente, uma das denúncias classificadas como de relevância vermelha ocorreu em estúdio de tatuagem e envolveu a ocorrência de evento adverso o qual provocou a internação do usuário em consequência de uma infecção, supostamente adquirida após utilizar um serviço irregular localizado em uma residência. Isso demonstra a importância de o usuário consultar a regularidade dos estabelecimentos antes de utilizarem seus serviços.

Nas instituições de longa permanência para idosos (ILPI), os problemas mais relatados envolvem procedimentos internos e higiene (figura 14). Quanto ao detalhamento das queixas destacam-se reclamações referente ao tipo e processamento de alimentos, além de precariedade da estrutura física como paredes mofadas e trincadas.

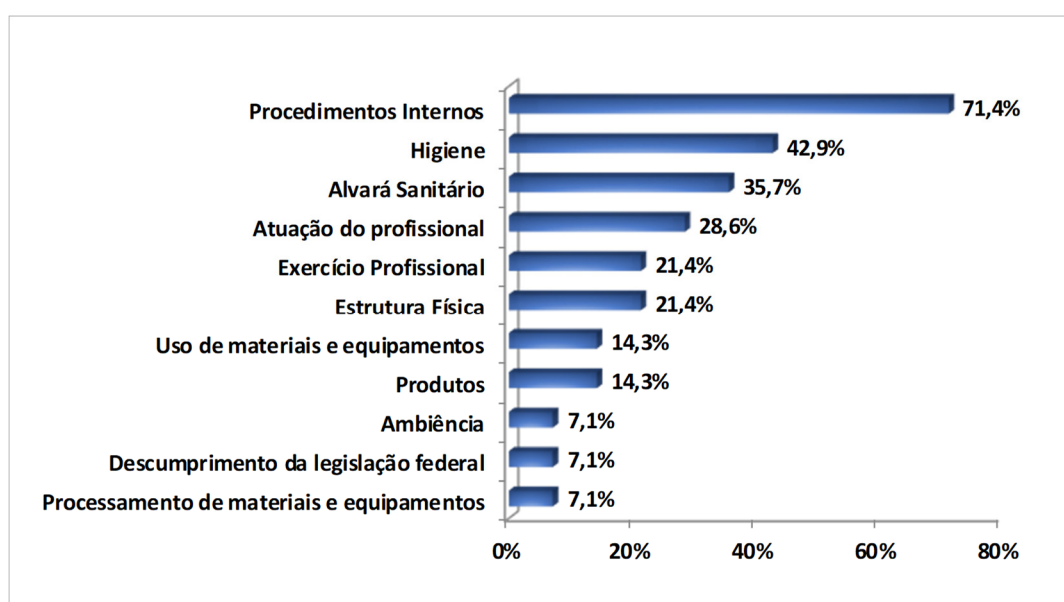


Figura 14 – Principais problemas relatados nas denúncias de instituições de longa permanência para idosos (ILPI) recebidas pela Anvisa no ano de 2017.

4- Riscos e Recomendações

Conforme já destacado anteriormente, os serviços de interesse para a saúde envolvem uma variedade de atividades que podem ocasionar danos ou agravos à saúde de prestadores e usuários. Dessa maneira, é essencial que clientes/usuários e profissionais observem as recomendações a seguir. Tais recomendações permitem avaliar se os serviços cumprem medidas de segurança sanitária que possam prevenir e reduzir os riscos à saúde.

RECOMENDAÇÕES GERAIS
1- Verificar se o estabelecimento possui alvará sanitário;
2- Conferir se os produtos utilizados são regularizados pela Anvisa (ex. cosméticos, tintas de tatuagem, bronzeadores, entre outros);
3- Certificar-se de que aparelhos, equipamentos e acessórios são regularizados pela Anvisa;
4- Verificar se os profissionais são capacitados para a prestação do serviço;
5- Observar, no que couber, a higienização, desinfecção e esterilização de materiais, utensílios e equipamentos utilizados.

Em relação aos serviços de embelezamento, pode-se acrescentar além das recomendações acima a atenção ao uso de materiais descartáveis, à esterilização de utensílios perfurocortantes, à vacinação contra a hepatite e ao uso de equipamentos de proteção para os profissionais. Além disso, uma boa alternativa para os usuários destes serviços é o uso do kit pessoal, evitando o compartilhamento de utensílios.

5- Conclusão

A Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS) realiza rotineiramente a avaliação das denúncias recebidas e a sua consolidação em relatórios periódicos como uma das ferramentas para identificar os problemas predominantes nos serviços. Considerando o universo diversificado de atividades abrangidos, compreender a percepção dos usuários é muito importante para direcionar a priorização e o tipo de atuação regulatória da área.

Como ocorreu em 2016, a análise dos dados validou a escolha do tema de Embelezamento para inclusão na Agenda Regulatória da Anvisa. A minuta de resolução, que estabelece requisitos sanitários para prestação de serviços de embelezamento (incluindo os serviços de estética), já foi elaborada e será submetida à consulta pública brevemente. A elaboração do texto foi conduzida por um grupo de trabalho que contou com a participação de representantes da CSIPS (Anvisa), do Conselho Nacional de Secretarias municipais de Saúde (CONASEMS), do Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), de algumas vigilâncias

sanitárias locais que possuíam normas editadas, da Secretária Nacional de Relações do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae Nacional: setor beleza e MEI), do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), da Associação Brasileira de Salões de Beleza e Coordenação da Saúde do trabalhador do Ministério da Saúde.

Com relação às instituições de longa permanência, as quais concentram um percentual significativo de reclamações, cabe destacar que a Anvisa já possui regulamento que estabelece o padrão mínimo de funcionamento das mesmas, a Resolução de Diretoria Colegiada - RDC Nº 283, de 26 de setembro de 2005. Portanto, os dados coletados sobre esse tipo de serviço constituem informações para avaliar o cumprimento da norma e verificar a necessidade de revisão. Tal necessidade já está na pauta de trabalho da CSIPS e deve contar também com outros tipos de instrumento como, por exemplo, avaliação de dados de outras instituições também envolvidas na Política Nacional do Idoso.