

Relatório Trimestral Tratamento de Denúncias em Serviços de Interesse Para a Saúde



Diretor-Presidente

Jarbas Barbosa da Silva Júnior

Diretores

Renato Alencar Porto

Ivo Bucaresky

José Carlos Magalhães da Silva Moutinho

Superintendência de Serviços de Saúde e Gestão do SNVS – SSNVs

Doriane Patrícia Ferraz de Souza Pompeu

Gerência-Geral de Coordenação e Fortalecimento do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – GGCOF

Rodrigo Lino de Brito

Gerência de Fortalecimento do SNVS – GFORT

Fernando Antonio Viga Magalhães

Elaboração

Alice Alves de Souza

André de Oliveira Rezende Souza

Claudia Passos Guimarães Rabelo

Maria de Fátima Ferreira Francisco

Patrícia Laboissiere Moreira

Rosaura Maria da Costa Hexsel

Sumário

Introdução	2
Metodologia	2
Análise dos Dados	3
Análise de Tendências	5
Conclusão	7

Introdução

A Gerência de Fortalecimento do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – **GFORT** foi criada para, entre outras competências, executar ações e elaborar medidas regulatórias relativas aos **Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS)** sujeitos à vigilância sanitária.

A partir desta definição foram realizadas diversas ações pela equipe da GFORT que objetivavam, entre outros pontos, o mapeamento do setor de SIPS, não somente apontando sua composição quantitativa e qualitativa, mas também sinalizando suas dificuldades e necessidades. Tentando cumprir parte deste último objetivo, foram criados fluxos de encaminhamentos das demandas, processo de classificação de risco, critérios de definição da relevância, entre outros pontos fundamentais, para o **tratamento das denúncias** de SIPS recebidas pela Anvisa.

O objetivo do detalhamento do processo de trabalho em SIPS é responder de maneira eficaz às demandas relativas ao setor. Para tanto, os dados das denúncias foram captados por intermédio de um formulário do FormSUS, conforme o **Fluxo de Tratamento de Denúncias** e o **Fluxo de Gestão da Informação** acordados com os gestores da gerência e da Gerência Geral de Coordenação e Fortalecimento do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – GGCOF.

Este relatório apresenta os dados das denúncias recebidas entre o dia 10/03/15 até o dia 14/07/15, sendo formado pelos principais pontos de análise dos dados captados pela GFORT. Os dados completos encontram-se armazenados na pasta compartilhada da área.

O relatório dos dados recebidos será enviado mensalmente aos gestores da GFORT, Gerência de Coordenação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária - GCORD e GGCOF, bem como para a equipe técnica da gerência geral.

Metodologia

As demandas foram inseridas em um formulário do FormSUS, com os dados que caracterizam a denúncia. É feita uma **classificação de risco** baseada em uma matriz que analisa gravidade, urgência, tendência e abrangência – GUTA.

Matriz GUTA								
	Gravidade (intensidade ou profundidade dos danos que o problema pode causar se não atuar sobre ele)		Urgência (pressão do tempo que existe para resolver uma dada situação. É a urgência no atendimento de uma demanda)		Tendência (padrão ou tendência da evolução da situação, o desenvolvimento que o problema terá na ausência de ação)		Abrangência (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
Baixo Médio 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 (grande dano)	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

Fonte: Anvisa

Classificação de Risco	
(Gx2) + U + T + A	
Baixo risco	5 a 8 pontos
Médio Baixo risco	9 a 12 pontos
Médio risco	13 a 16 pontos
Médio Alto risco	17 a 20 pontos
Alto risco	21 a 25 pontos

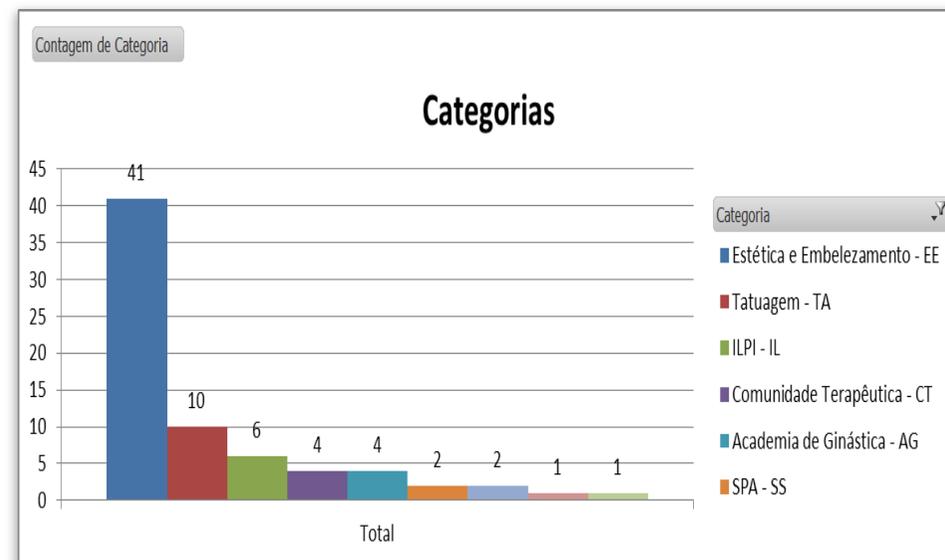
Fonte: Anvisa

Feita a classificação de risco, adotam-se critérios para classificar a relevância da demanda. Foram elencados **03 critérios**: classificação 4 ou 5 de gravidade na matriz GUTA, descumprimento de legislação federal e mídia. A classificação de risco associada à análise desses critérios resulta na relevância da demanda e, conseqüentemente, na condução do seu tratamento.

A **relevância da demanda** (GUTA + critérios), classificada em ordem crescente como verde, amarelo ou vermelho. Denúncias com relevância verde ou amarela serão encaminhadas diretamente ao demandante e/ou ao órgão de vigilância local. As de relevância vermelha entram em processo de acompanhamento, o que significa que a Anvisa seguirá, respeitando a organização do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária - SNVS, o desenrolar da denúncia.

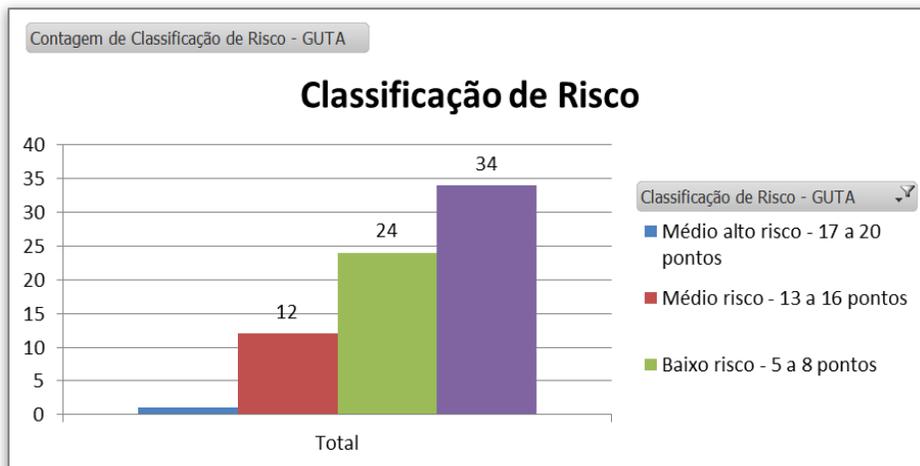
Análise dos Dados

No período analisado foram recebidas **71 denúncias** encaminhadas de 12 estados brasileiros. O estado que apresentou o maior número de demandas foi São Paulo, com 49% das denúncias. As demandas foram classificadas em categorias pré-definidas, com o seguinte resultado: 34% (41) das demandas foram relativas à categoria de **Embelezamento e Estética**, seguida de **Tatuagem**, com 14% (10) das denúncias e **Instituição de Longa Permanência para Idosos - ILPI**, com 8% (6) dos encaminhamentos.

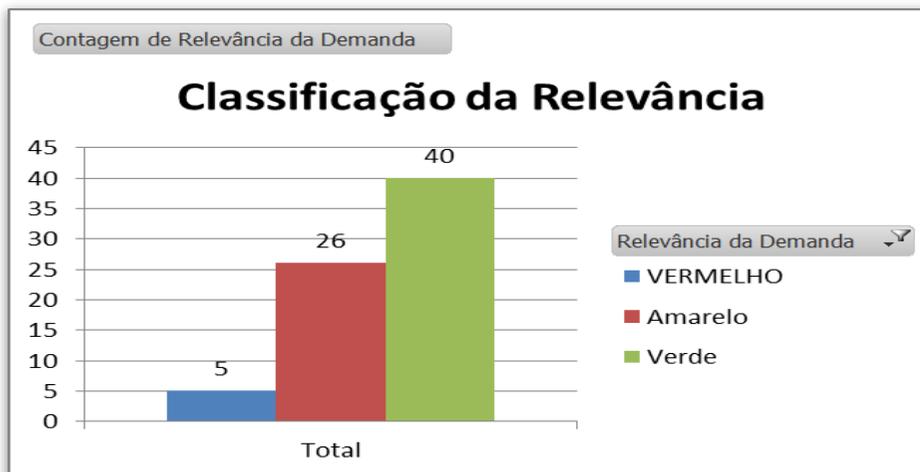


Fonte: Anvisa

As 71 denúncias foram classificadas pelo risco e por sua relevância. Apenas 7% (5) obtiveram classificação de relevância vermelha, porém nenhuma destas denúncias apresentou avaliação de risco alto.



Fonte: Anvisa

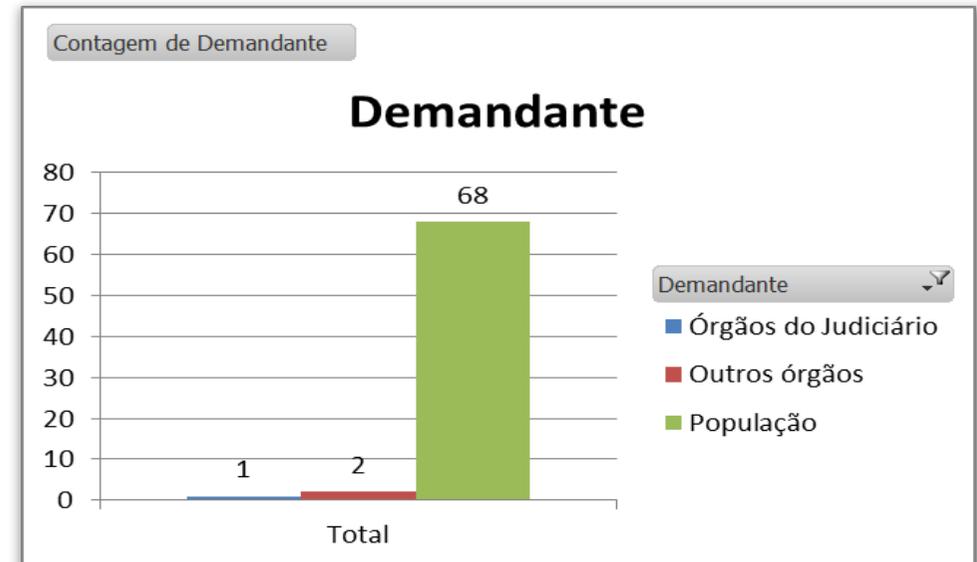


Fonte: Anvisa

Dentro dos critérios de relevância aplicados, 5 (7%) cumpriram o critério 4 ou 5 de gravidade e 26 (37%) o critério de descumprimento de

legislação federal. Nenhuma denúncia cumpriu o critério média percebida.

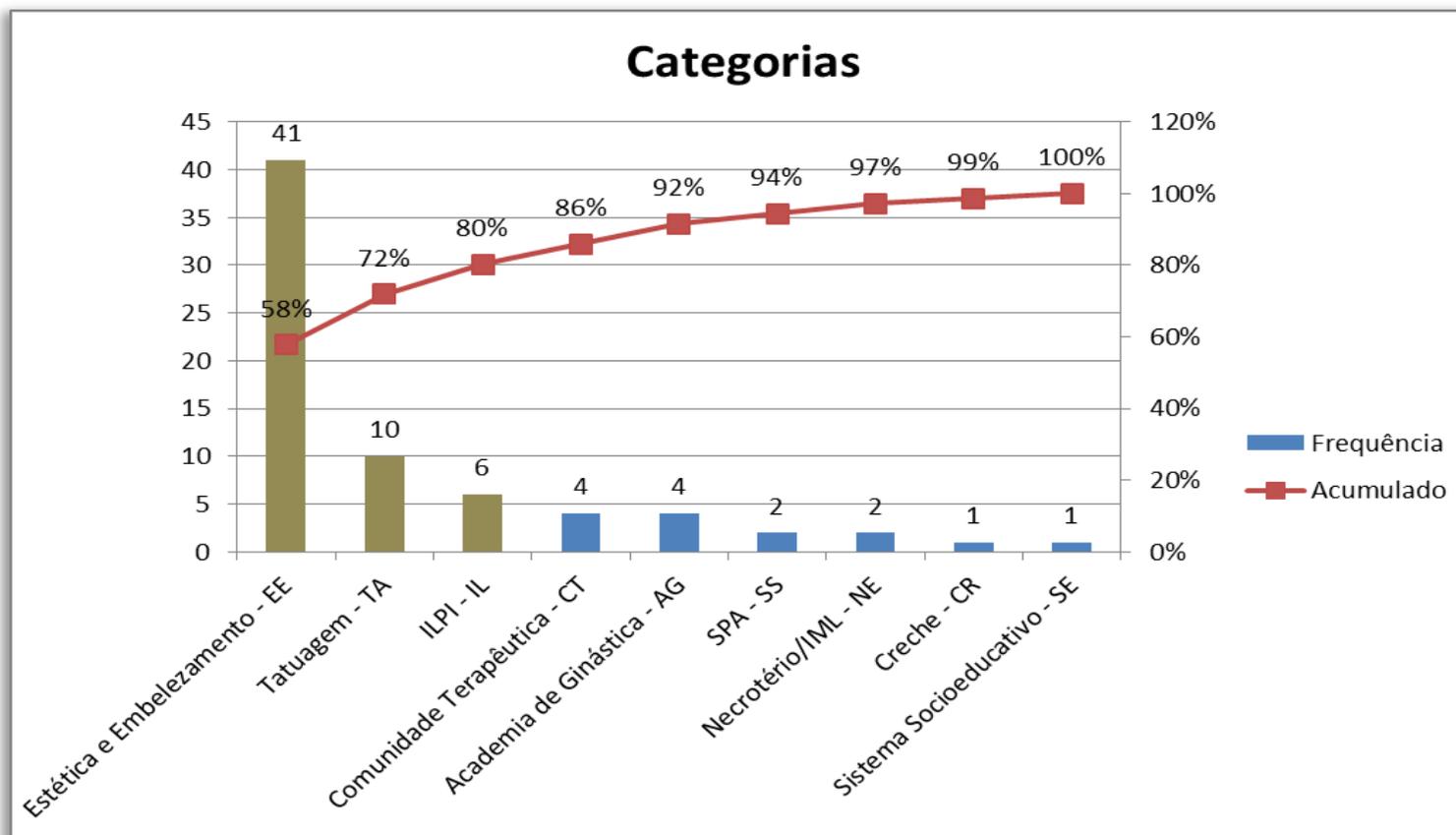
Das demandas recebidas, 96% (68) foram encaminhadas pela população. Apenas 3 denúncias foram enviadas por outro demandante.



Fonte: Anvisa

Das 71 denúncias, 67 (93%) encontram-se com o status “Fechado” e somente 4 (6%) estão com status “Em acompanhamento”.

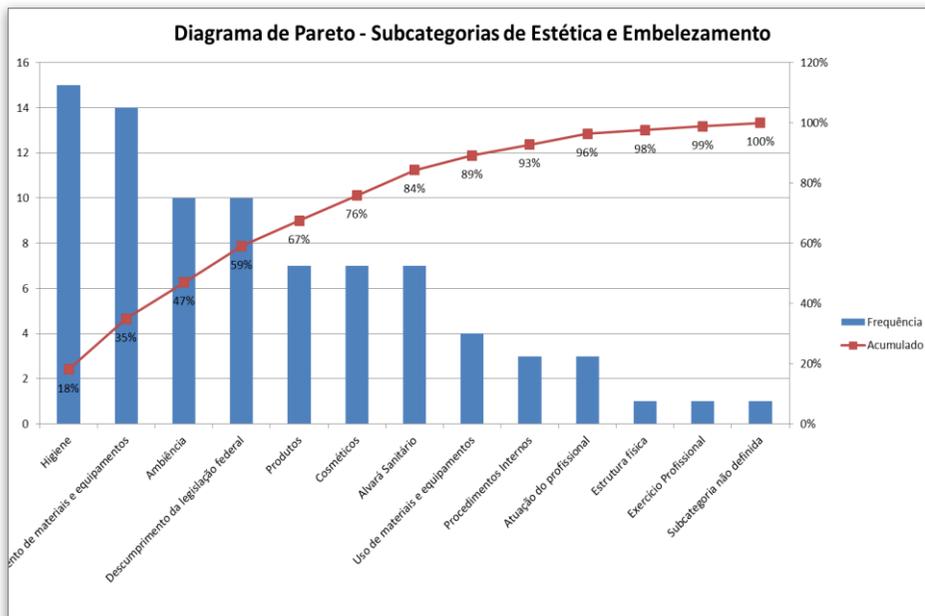
Análise de Tendências



Fonte: Anvisa

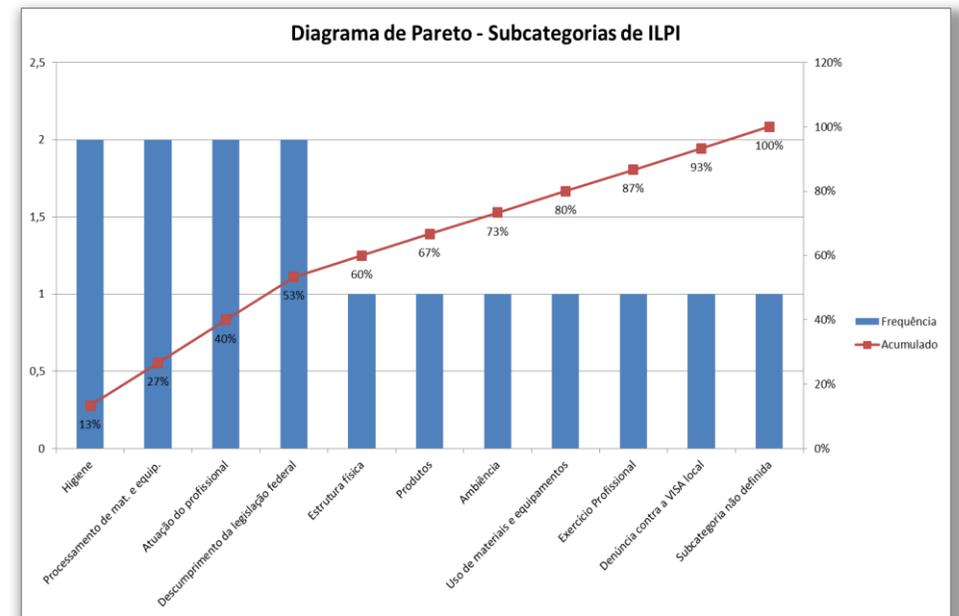
O Diagrama ou Gráfico de Pareto é uma das Sete Ferramentas da Qualidade e apresenta-se como uma representação visual que relaciona as frequências e o acumulado de ocorrências, o que permite a definição de prioridades baseada em dados. Esta análise é direcionada pelo Princípio de Pareto que afirma que, para muitos eventos, 80% das consequências advêm de 20% das causas possíveis.

A aplicação dos dados no Diagrama de Pareto demonstra que 03 das categorias assinaladas correspondem a 80% das denúncias recebidas pela GFORT. Estética e Embelezamento, Tatuagem e ILPI totalizam 57 demandas, das 71 totais.



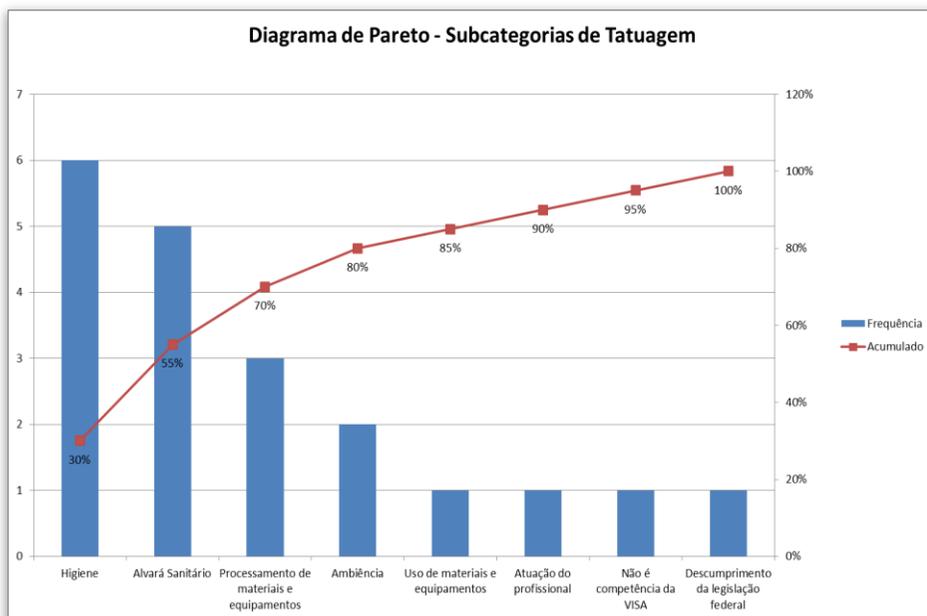
Fonte: Anvisa

A categoria Embelezamento e Estética apresenta 07 tópicos com maior frequência (higiene, processamento de materiais e equipamentos, ambiência, descumprimento da legislação federal, produtos, cosmético e alvará sanitário) sendo estes responsáveis por 84% dos pontos analisados presentes nas denúncias recebidas pela GFORT.



Fonte: Anvisa

A categoria ILPI apresenta 08 tópicos totalizando 80% dos pontos analisados presentes nas denúncias recebidas pela GFORT.



Fonte: Anvisa

A categoria Tatuagem apresenta 04 tópicos com maior frequência (higiene, alvará sanitário, processamento de materiais e equipamentos e ambiência) responsáveis por 8% dos pontos analisados presentes nas denúncias recebidas pela GFORT.

Conclusão

A análise desses dados associada ao diálogo com os órgãos de vigilância sanitária dos estados e das capitais e os diversos interlocutores do SNVS a GCORD, a GGCOF, a Superintendência de Serviços de Saúde e com o próprio SNVS resultará na produção de relatórios estatísticos. Esses irão subsidiar o planejamento da área no sentido de ações de educação e capacitação, de acordo com as necessidades identificadas, bem como definir prioridades para o processo regulatório no setor.

Os dados captados até o momento demonstram uma tendência das necessidades, na área de SIPS, voltadas para a categoria Embelezamento e Estética. O setor, empiricamente enxergado como o de maior número absoluto em SIPS, apresenta-se como o mais representativo em denúncias recebidas, o que, mesmo não sendo determinante, aponta como sendo uma área de relevância para a determinação de prioridades de atuação da GFORT.

Os setores de tatuagem e ILPI apresentam juntos, menos da metade do número das denúncias recebidas. Este universo restrito limita uma análise mais profunda da frequência, mas já aponta futuras ações a serem realizadas pela gerência.

Entende-se como vieses, a necessidade de comparação dos dados das denúncias com o número absoluto dos serviços, o número de denúncias pouco expressivo e a falta de uma análise qualitativa. Relativo ao número absoluto dos serviços, pela inexistência de um cadastro sanitário

federal, faz-se necessário a aproximação com outros órgãos relevantes ao setor para uso compartilhado dos bancos de dados. Para sanar este problema, a GGCOF encontra-se atualmente em diálogo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE e com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.