

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



Diretor-Presidente

Jarbas Barbosa da Silva Júnior

Diretores

Fernando Mendes Garcia Neto

Ivo Bucaresky

José Carlos Magalhães da Silva Moutinho

Renato Alencar Porto

Superintendência de Serviços de Saúde e Gestão do SNVS – SSNVs

Ângela Karinne Fagundes de Castro

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

Oswaldo Miguel Junior

Gerência de Fortalecimento do SNVS – GFORT

Cláudia Passos Guimarães Rabelo

Elaboração

Alice Alves de Souza

André de Oliveira Rezende Souza

Maria de Fátima Ferreira Francisco

Sumário

Introdução	2
Metodologia	2
Análise dos Dados	3
Análise de Tendências	8
Conclusão	9

Introdução

Esta é a segunda edição do Relatório Trimestral do Tratamento de Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS) sujeitos à vigilância sanitária, elaborado pela Gerência de Fortalecimento do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – GFORT.

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 Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa. O objetivo do detalhamento do processo de trabalho em SIPS é responder de maneira eficaz às demandas relativas ao setor.

Os dados das denúncias foram inseridos em formulários do FormSUS, conforme o **Fluxo de Tratamento de Denúncias** e o **Fluxo de Gestão da Informação** acordados com os gestores da GFORT 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 e o dia 24/11/2015, e apresenta os principais pontos de análise dos dados captados pela GFORT. As informações completas encontram-se armazenados na pasta compartilhada da área.

Metodologia

As demandas, recebidas pela área técnica, são inseridas em formulários do FormSUS sendo feito, concomitantemente, a **classificação de risco** baseada na matriz abaixo, que analisa gravidade, urgência, tendência e abrangência (Matriz 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

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

Foram adotados critérios que, somados à classificação de risco, classificam a **relevância da demanda**. Elencaram-se **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.

Denúncias classificadas com relevância verde ou amarela serão encaminhadas diretamente ao demandante e/ou ao órgão de vigilância local. As de relevância vermelha serão acompanhadas pela equipe técnica da Anvisa, respeitando-se a organização do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária - SNVS.

Análise dos Dados

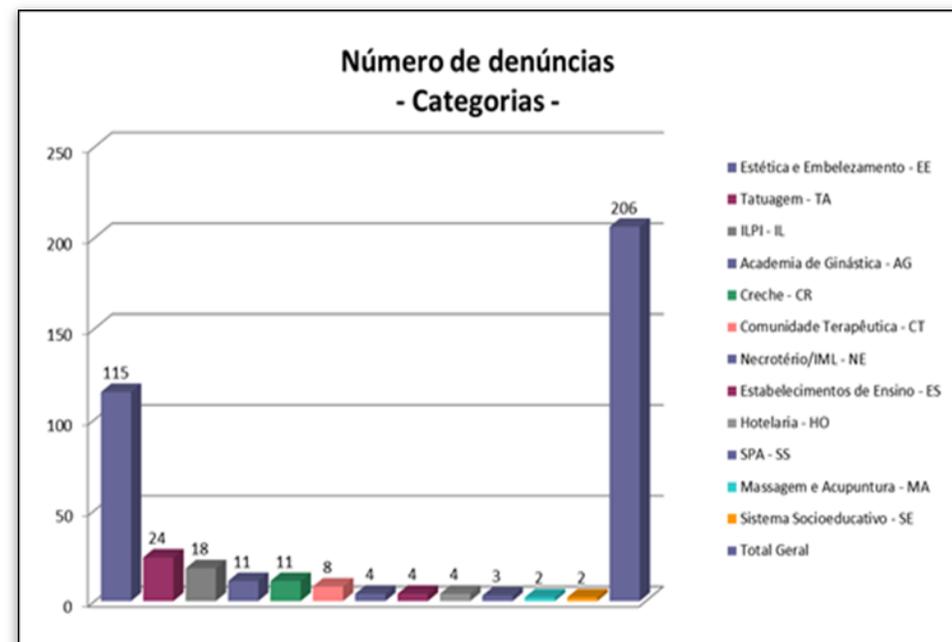
No período analisado foram recebidas **206** denúncias encaminhadas de 15 estados de todas as regiões do país. Na região Norte, a GFORT só recebeu denúncias do estado do Amazonas (05 denúncias); da região Nordeste, foram recebidas 12 denúncias, de quatro estados – Alagoas (01), Bahia (04), Ceará (04) e Pernambuco (03). Três estados da região Centro-Oeste enviaram 22 denúncias – DF (10), Goiás (10) e Mato Grosso do Sul (02). Os estados da região Sul contribuíram com 24 denúncias – Paraná (10), Rio Grande do Sul (08) e Santa Catarina (06).

A região Sudeste foi a que mais enviou denúncias sobre SIPS, 143 denúncias (69,4%) distribuídas pelos estados do Espírito Santo (01), Minas Geras (14), Rio de Janeiro (28) e São Paulo, estado que apresentou o maior número de demandas, com (100), com 48,54% das denúncias. Esse resultado é, praticamente, o mesmo obtido no primeiro relatório, que trouxe este estado como o maior demandante da GFORT, com um total de 49% das denúncias à época.

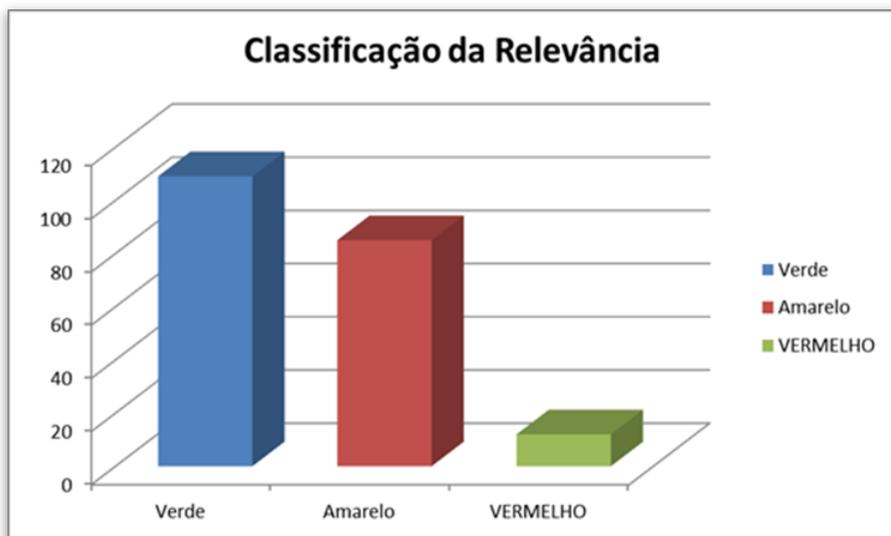
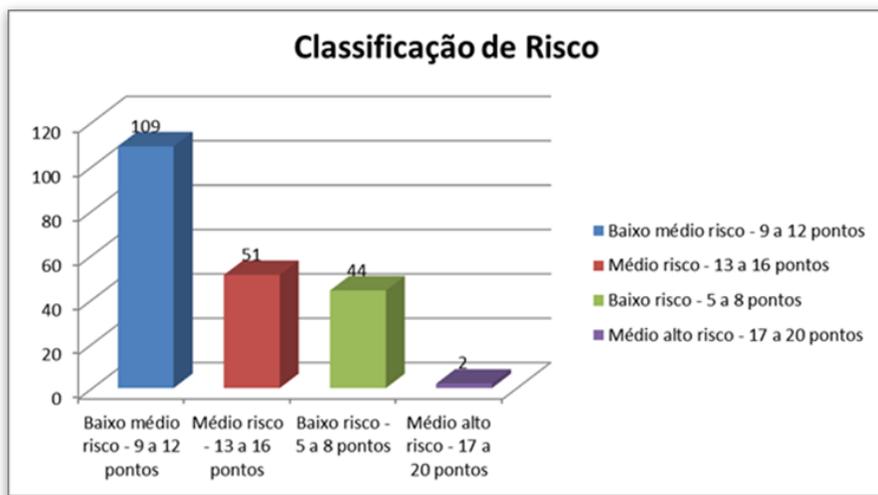
As demandas também foram classificadas em 15 categorias pré-definidas. Três das categorias não receberam nenhuma denúncia no período analisado: Piscinas e Saunas, Saúde Prisional e Serviço de Alimentação. A categoria que recebeu o maior número de demandas continuou sendo **Embelezamento e Estética**, porém o percentual acumulado aumentou, partindo de 34% (41) no primeiro período analisado para 55,83% (115) neste último relatório. **Tatuagem** permanece como a segunda categoria mais demandada, porém com um total acumulado percentualmente menor, 11,65% (24) contra 14% (10)

do relatório anterior. A categoria **Instituição de Longa Permanência para Idosos – ILPI** permanece em terceiro lugar no número de demandas com um percentual acumulado bem próximo do resultado do primeiro período 8,74% (18) dos encaminhamentos.

O **campo Categoria** foi o que apresentou maior variação em relação ao relatório anterior. Embora as três principais categorias tenham se mantido, houve uma alteração significativa a partir desse ponto. No primeiro relatório, a sequência foi Comunidade Terapêutica 5,6% (04) e Academia de Ginástica 5,6% (04), SPA e Necrotério com 2,8% (02), Creche e Unidade Socioeducativa com 1,4% (01) cada. No relatório atual, as categorias de Creche e Academia de Ginástica ocupam a quarta posição com 5,34% (11) das denúncias cada uma. Em seguida, aparece Comunidade Terapêutica 3,88% (08), Hotelaria, Necrotério e Estabelecimento de Ensino apresentaram igual volume de denúncias 1,94% (04), em seguida, Massagem e Acupuntura com o mesmo número da Unidade Socioeducativa 0,97% (02). Essa foi a primeira vez em que demandas sobre Hotelaria foram encaminhadas.



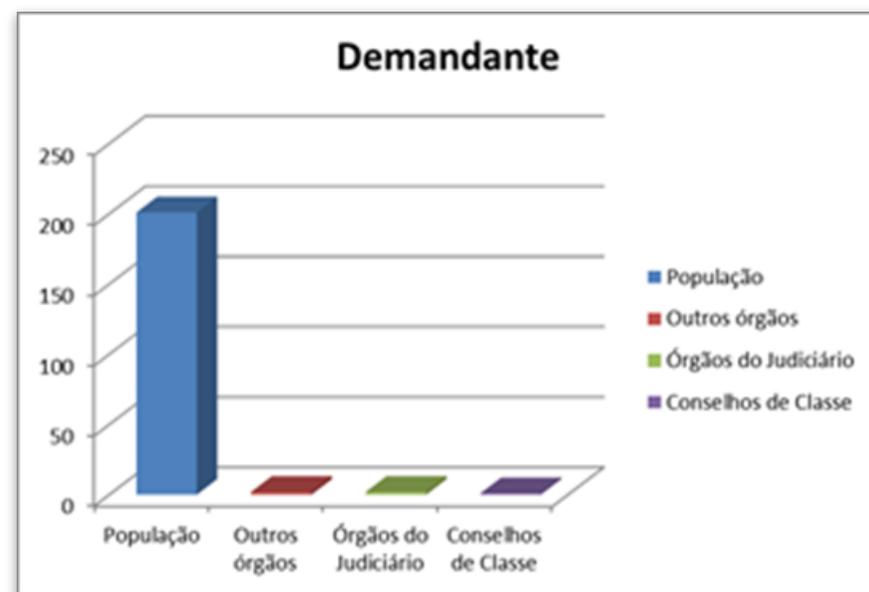
No período analisado, a subcategoria de **Processamento de materiais e equipamentos** liderou entre as demandas recebidas com 33,98% (70), seguida por **Higiene** com 29,13% (60), **Procedimentos Internos** com 26,21 (54), **Ambiência e Descumprimento da legislação federal** tiveram o mesmo número de denúncias 24,76% (51).



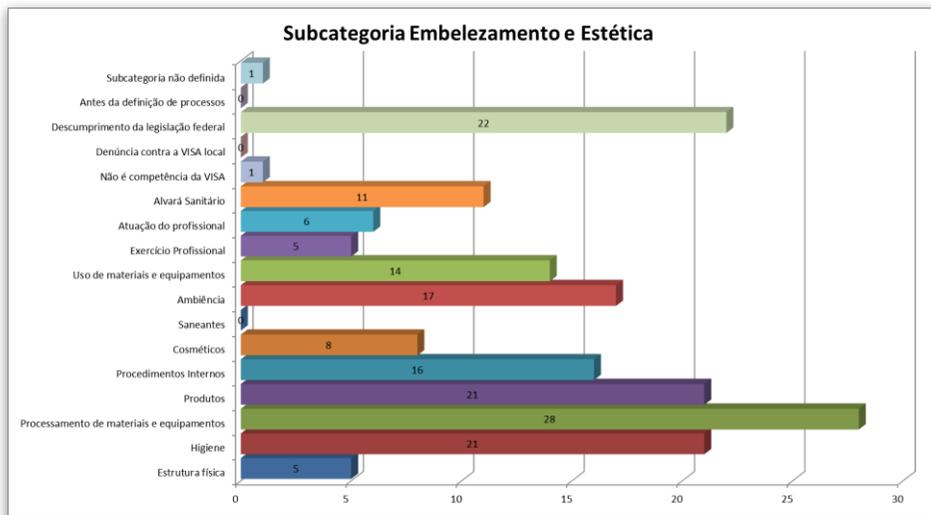
A maioria das demandas (52,91%) teve sua relevância classificada como Verde. Dentro dos critérios de relevância aplicados, 5,82% (12)

cumpriram o critério 4 ou 5 de gravidade contra 7% das demandas recebidas no primeiro período. Em relação ao segundo critério – descumprimento de legislação federal – o percentual acumulado 36,76% (75) manteve-se o mesmo verificado anteriormente 37% (26). Nenhuma denúncia cumpriu o critério média percebida.

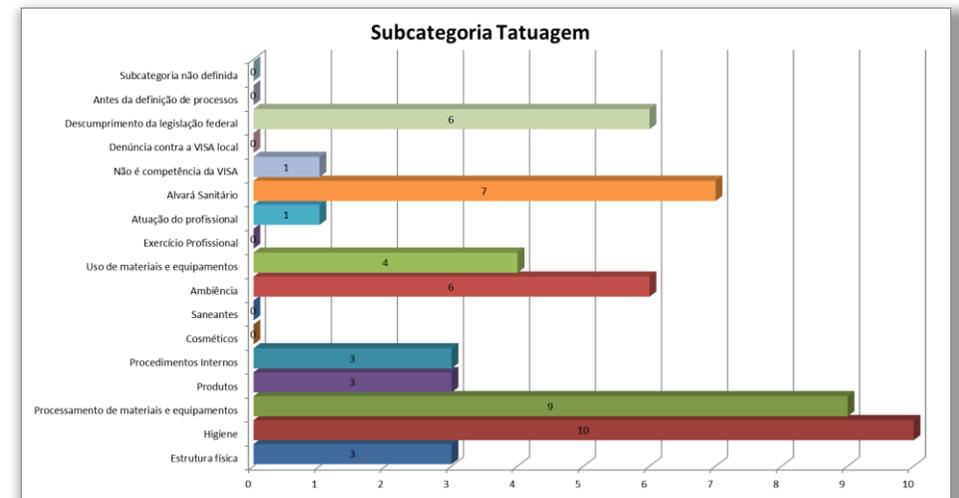
Quanto a origem das demandas recebidas, 98,54% (202) foram encaminhadas pela população enquanto três foram encaminhadas por outras áreas da Anvisa.



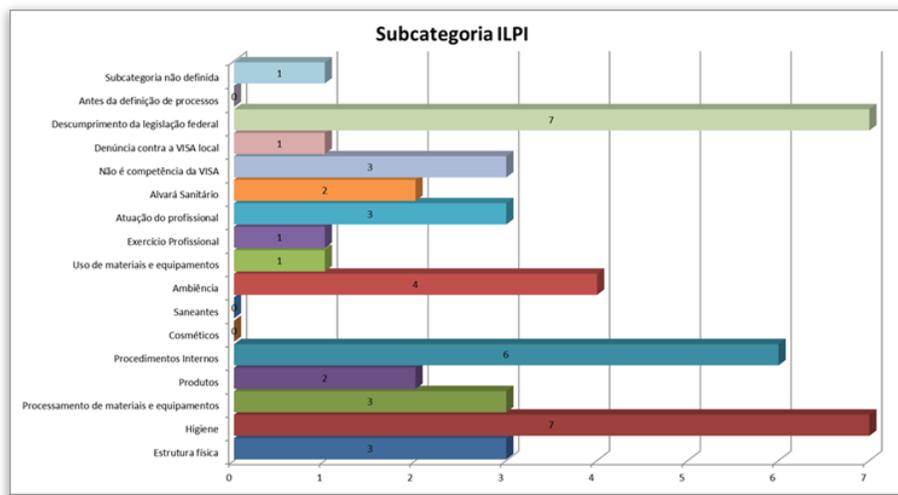
Das 206 denúncias, 94,12% (192) encontra-se com o status “Fechado”, enquanto 12 (6%) estão com status “Em acompanhamento”.



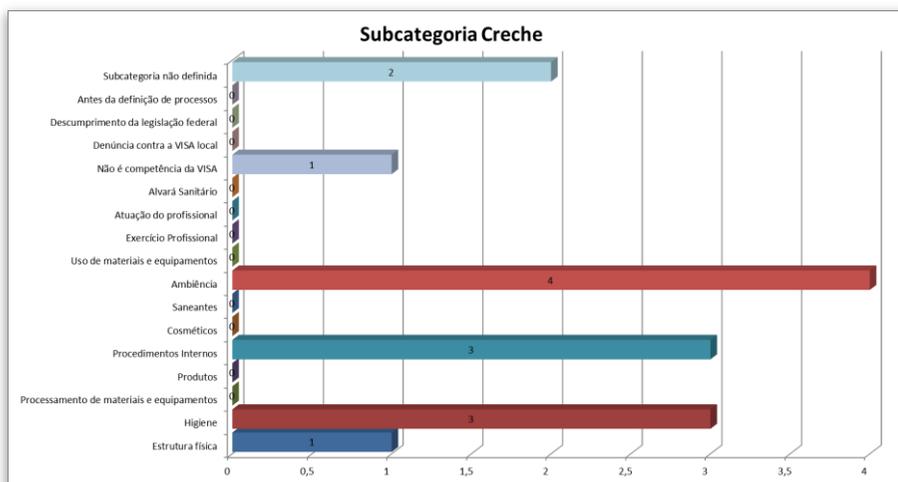
A categoria Embelezamento e Estética apresenta 07 tópicos com maior frequência na classificação das subcategorias (processamento de materiais e equipamentos, descumprimento da legislação federal, produtos, higiene, ambiência, procedimentos internos, uso de materiais e equipamentos).



A categoria Tatuagem apresenta 04 tópicos com maior frequência: higiene, processamento de materiais e equipamentos, alvará sanitário, e descumprimento de legislação federal com o mesmo número de ambiência.

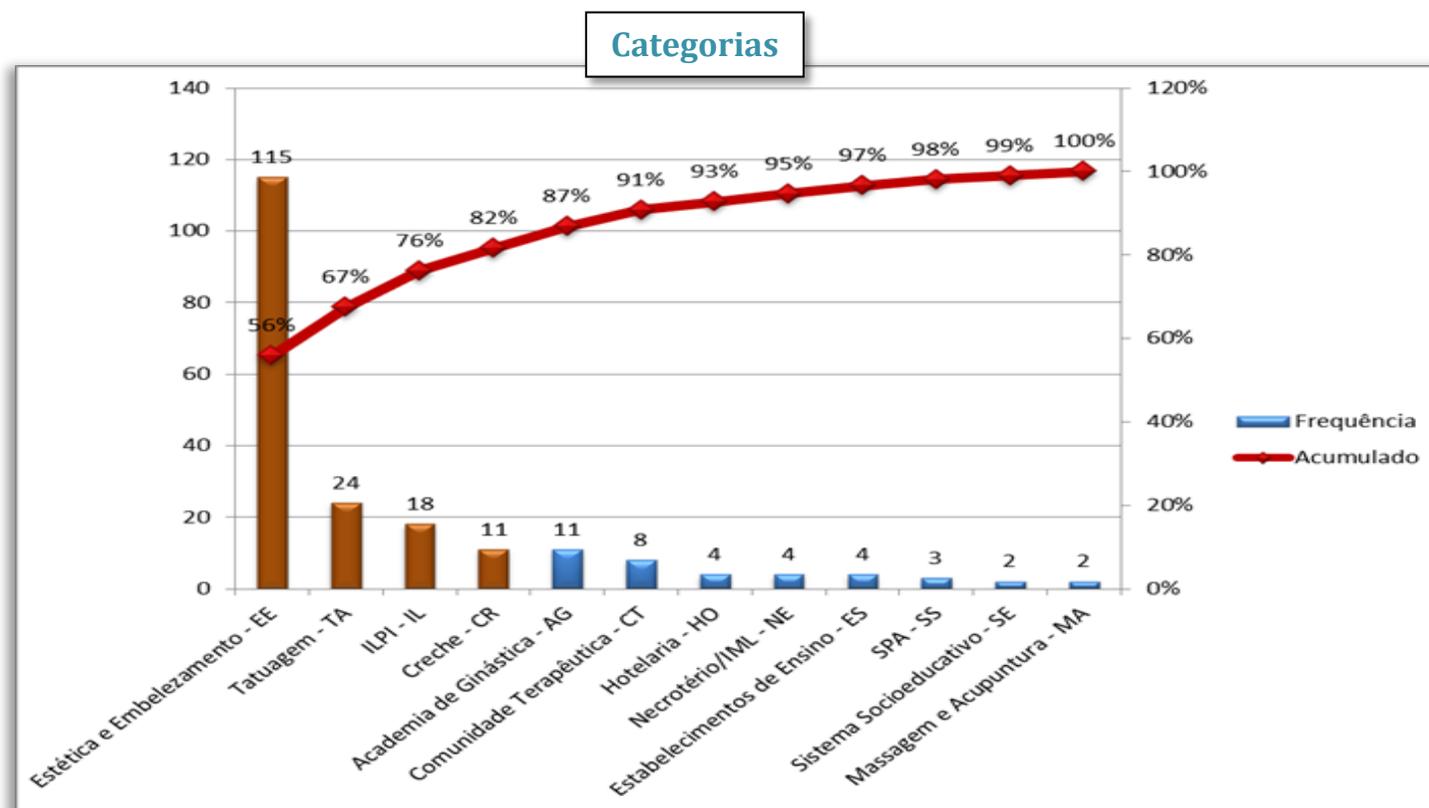


Na categoria de ILPI, destacam-se higiene e descumprimento de legislação federal com o mesmo número de denúncias, procedimentos internos e ambiência.



Já nas denúncias recebidas a respeito de Creche sobressaíram ambiência, procedimentos internos e higiene.

Análise de Tendências



Considerando a quantidade de serviços que são classificados como de Interesse para a Saúde e que são demandados para a GFORT resolveu-se utilizar o Gráfico de Pareto como ferramenta para auxiliar na análise dos dados recebidos. Esta é uma ferramenta da qualidade que se apresenta em forma de barras com o objetivo de, por intermédio da frequência de ocorrência, contribuir para a priorização de temas. O Princípio de Pareto, criado pelo italiano Vilfredo Pareto, diz que 80% das consequências advêm de 20% das causas.

Construiu-se, portanto, o gráfico de Pareto a partir dos dados captados e notou-se que 03 (20%) das categorias assinaladas correspondem a 76% das denúncias recebidas pela GFORT – Estética e Embelezamento, Tatuagem e ILPI, totalizando 157 denúncias de um total de 206, confirmando o Princípio de Pareto.

Conclusão

O objetivo da GFORT ao tratar os dados das denúncias recebidas e produzir relatórios periódicos é de que estes subsidiem o planejamento da área para **ações sanitárias em SIPS**, sempre associado ao diálogo com os órgãos de vigilância sanitária dos estados, capitais e demais municípios, a GCORD, a GGCOF e a Superintendência de Serviços de Saúde. As necessidades identificadas irão auxiliar, também, na definição de prioridades para o processo regulatório do 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 maior em número absoluto, apresenta-se como o mais representativo em denúncias recebidas, o que, mesmo não sendo determinante, aponta como sendo uma área de relevância para a atuação da GFORT. Tal fato vai ao encontro dos interesses da Agência, já que este é um dos temas da Agenda Regulatória, biênio 2015/2016.

Chama a atenção, o crescimento de denúncias sobre Creches, que, juntamente com Academia de Ginástica, passou a ocupar o quarto lugar em demandas recebidas. Creche também é tema da Agenda Regulatória – Requisitos de Segurança Sanitária para o funcionamento de estabelecimentos de Educação Infantil.

Nesse relatório mantém-se como vieses da análise 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.