

Relatório Semestral Denúncias em Serviços de Interesse Para a Saúde



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Diretor-Presidente

Jarbas Barbosa da Silva Júnior

Diretores

Fernando Mendes Garcia Neto

Jarbas Barbosa da Silva Júnior

José Carlos Magalhães da Silva Moutinho

Renato Alencar Porto

Willian Dib

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

Diogo Penha Soares

Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS)

Alice Alves de Souza

Elaboração

Alice Alves de Souza

Renata Regina Leite de Assis

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.....	5
3.3- Categorização: Denúncias e Serviços.....	6
3.4- Estética e Embelezamento - Subcategorização.....	8
3.5- Tatuagem, Hotelaria e Instituições de Longa Permanência para Idosos - Subcategorização.....	11
4-Riscos e Recomendações	13
5- Análise de Prioridades	13
6- Conclusão.....	15
7- Anexo	16

1- Introdução

Nesta quarta edição do Relatório de Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS) são apresentadas informações sobre as denúncias recebidas ao longo do ano de 2016. O relatório é elaborado semestralmente 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).

Os dados do relatório são originários de denúncias encaminhadas pela população, por meio do sistema Ouvidori@tende da Anvisa, e de outras denúncias 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 categorizadas, classificadas e registradas em formulário específico do FormSUS, seguindo os fluxos de tratamento e de classificação de risco adotados pela Coordenação.

O objetivo do relatório é apresentar um panorama desse conjunto de denúncias relacionadas às diversas categorias de serviços de interesse para a saúde, envolvendo desde salões de beleza e clínicas de estética até instituições de longa permanência para idosos, creches e estúdios de tatuagem. Tais serviços são exemplos de atividades que, em função dos riscos associados ou da vulnerabilidade do público atendido, podem provocar danos ou agravos à saúde do cidadão, seja direta ou indiretamente.

Em uma abordagem inicial, incluem-se ainda nessa categoria as atividades que, mesmo não sendo serviços de saúde, podem interferir no estado de saúde do indivíduo, tais como massagem, colocação de *piercing*, comunidades terapêuticas, academias de ginástica, dentre outras que demandam grande parte das ações realizadas pelos órgãos locais de vigilância sanitária.

Destaca-se que o relatório permite visualizar pontos críticos do setor a partir de sinalizações da população, maior usuária dos serviços e maior fonte das reclamações recebidas pela Anvisa. Também é importante considerar que muitas das denúncias recebidas refletem situações de risco à saúde, uma vez que expõem irregularidades, incidentes e até eventos adversos observados na prestação dos referidos serviços.

2- Metodologia

As denúncias recebidas pela área técnica são cadastradas em formulário do FormSUS, que apresenta em sua parte inicial os campos para identificação do denunciado, da origem da demanda e da categorização do serviço e dos problemas relacionados (vide anexo). Concomitantemente ao registro é avaliado o grau de relevância da demanda (verde, amarela ou vermelha) a partir da classificação do risco e da avaliação de mais três (3) critérios adicionais. A classificação de risco da denúncia é baseada na matriz abaixo, 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

Após o resultado da classificação do risco (Gx2+U+T+A), ou seja, da verificação do total de pontos e do respectivo enquadramento da demanda (veja ao lado a tabela de classificação de risco) ainda devem ser considerados para avaliar o grau de relevância da demanda mais três critérios adicionais: classificação quatro (4) ou cinco (5) de gravidade na matriz GUTA, descumprimento de legislação federal e 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 (verde, amarela ou vermelha). Além disso, o critério de mídia funciona também como sinalizador prévio para a necessidade de alerta aos gestores, que já são regularmente cientificados nos casos de denúncias de alto risco (grau de relevância vermelha). Assim, a classificação de

risco, associada à análise desses critérios, resulta no grau de relevância da demanda e, conseqüentemente, na condução do seu tratamento.



A partir do mês de maio de 2016, em acordo com a Ouvidoria e também com a manifestação das vigilâncias, foi definido um tratamento padronizado para as denúncias de relevância verde ou amarela. Tais demandas são encaminhadas para o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES/SGEP/MS (OuvidorSUS), que passou a centralizar o envio das denúncias às vigilâncias locais. Já as denúncias de relevância vermelha são encaminhadas diretamente às vigilâncias, por meio de ofício, respeitando-se a organização do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária – SNVS, e são acompanhadas pela equipe técnica da Anvisa.

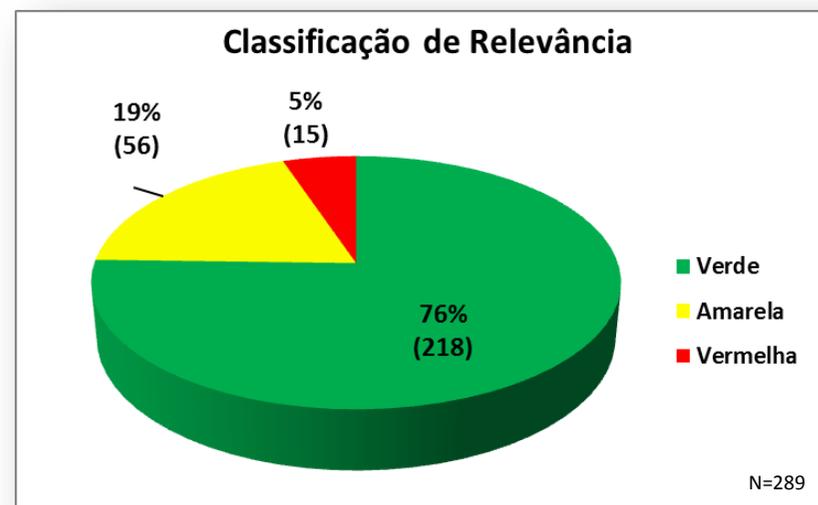
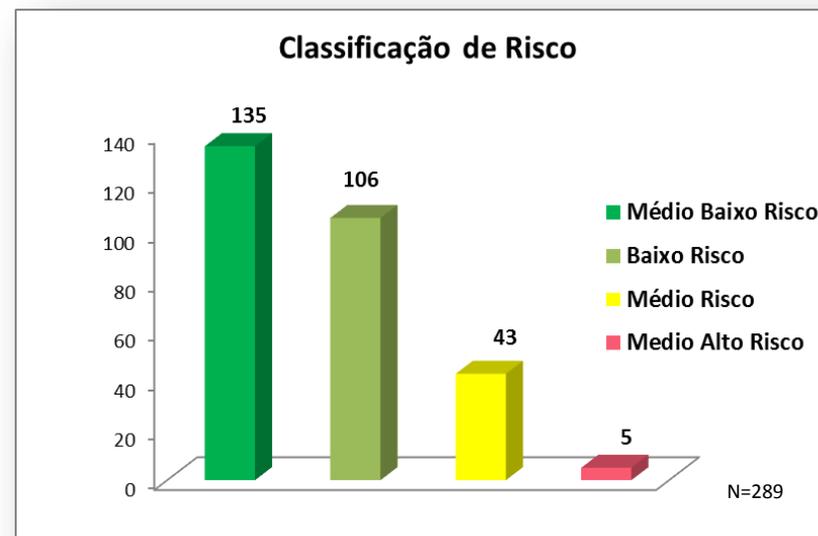
3- Análise dos Dados

No período de 2016, entre 01/01 e 31/12/2016, foram recebidas **289 denúncias** sobre Serviços de Interesse para a Saúde (SIPS), sendo 140 no primeiro semestre e 149 no segundo semestre. Esse total de denúncias em 2016 corresponde a 52,5% das demandas acumuladas desde o início do cadastramento, em março de 2015.

3.1- Risco, Relevância e Tratamento

A partir da avaliação de risco pela matriz GUTA (gravidade, urgência, tendência e abrangência), **83% das denúncias** recebidas em 2016 foi classificada como sendo **de baixo (135) ou de médio baixo risco (106)** e apenas 17% receberam a classificação de médio (43) ou de médio alto risco (5). Nenhuma denúncia se enquadrou na classificação de alto risco.

Em relação à relevância, que corresponde ao resultado da classificação de risco associado à avaliação de mais três critérios adicionais (gravidade, legislação e mídia), manteve-se também a predominância do menor grau de classificação, sendo a maioria das demandas analisadas como de **relevância verde (76%), um percentual de 19% como amarela e somente 5% como vermelha**. Na avaliação isolada dos critérios adicionais, cerca de 5% das demandas se enquadraram na gravidade 4 ou 5. Já o critério de descumprimento de legislação federal foi associado a 26% das demandas, especialmente relacionadas aos serviços de estética e embelezamento (uso de formol). Apenas quatro (4) denúncias se enquadraram no critério de mídia percebida, sendo duas de mídia local ou regional e duas de mídia nacional (televisão aberta ou internet).



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 a cerca da apuração da denúncia. Após o recebimento do retorno da vigilância, também por ofício, o status da denúncia é alterado para “Fechado”.

Das 289 denúncias, 97,5% (279) encontra-se com o status “Fechado”, ou seja, já receberam o devido tratamento. Enquanto apenas 2,5% (7) das denúncias estão com status “Em acompanhamento”, que significa que estão aguardando um retorno da vigilância sanitária quanto à apuração da denúncia.

3.2- Origem e Distribuição Regional: Denúncias e Serviços

Quanto à origem das demandas recebidas, 98% (283) foram encaminhadas pela população, três (3) se distribuíram entre outros órgãos governamentais, sendo uma de conselho de classe e duas do poder judiciário, e outras três (3) foram captadas na mídia pela Coordenação do Centro de Gerenciamento de Informações sobre Emergências em Vigilância Sanitária (CVISA).

Quanto à distribuição as denúncias analisadas foram originárias de **18 estados e de todas as regiões** do país. Conforme dados visualizados na

tabela a seguir a maior parte das demandas é oriunda da região sudeste, com destaque para **São Paulo, de onde vieram 42% das denúncias e para o Rio de Janeiro, com 17%.**

REGIÕES	% DENÚNCIAS	NÚMERO DE DENÚNCIAS POR ESTADO*
Sudeste	67%	São Paulo (122), Rio de Janeiro (49), Minas Gerais (19) e Espírito Santo (3)
Sul	11,5%	Rio Grande do Sul (18), Paraná (12) e Santa Catarina (3)
Centro Oeste	10%	Distrito Federal (21) e Goiás (9)
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)

*Fonte: sistema Ouvidori@tende Anvisa- denúncias serviços de interesse para saúde 2016

Tal quadro de denúncias reflete a concentração de estabelecimentos de serviços de interesse para saúde na região sudeste. De acordo com dados do Sebrae, em 2014 havia no país uma estimativa de **597.614 empresas** neste setor (MEI, micro, pequena, média e de grande porte), ou seja, **mais de meio milhão de estabelecimentos dedicados a serviços de interesse para saúde**. Desse total, a **região sudeste abriga 55% das empresas do setor**, destacando-se a quantidade de salões de beleza (cabeleireiro, manicure e pedicure), serviços de estética, hotelaria, creches e estabelecimentos de educação infantil, estúdios de tatuagem e colocação de *piercing*, entre outros serviços.

REGIÕES	% EMPRESAS	% EMPRESAS POR ESTADO*	Nº DE EMPRESAS POR ESTADO *	
SUDESTE	55%	São Paulo	28,57%	170.726
		Rio de Janeiro	12,02%	71.806
		Minas Gerais	11,37%	67.962
		Espírito Santo	2,52%	15.035
NORDESTE	17%	Bahia	5,78%	34.514
		Ceará	2,89%	17.250
		Pernambuco	2,86%	17.073
		Rio Grande do Norte	1,25%	7.493
		Maranhão	1,15%	6.855
		Paraíba	1,05%	6.285
		Alagoas	0,95%	5.683
		Piauí	0,78%	4.678
		Sergipe	0,72%	4.321
SUL	15%	Rio Grande do Sul	5,98%	35.764
		Paraná	5,59%	33.403
		Santa Catarina	3,29%	19.691
CENTRO OESTE	9%	Goiás	3,45%	20.624
		Distrito Federal	2,50%	14.963
		Mato Grosso	1,69%	10.116
		Mato Grosso do Sul	1,40%	8.358
NORTE	4%	Pará	1,58%	9.472
		Rondônia	0,71%	4.215
		Amazonas	0,66%	3.974
		Tocantins	0,65%	3.866
		Acre	0,21%	1.283
		Roraima	0,19%	1.126
		Amapá	0,18%	1.078

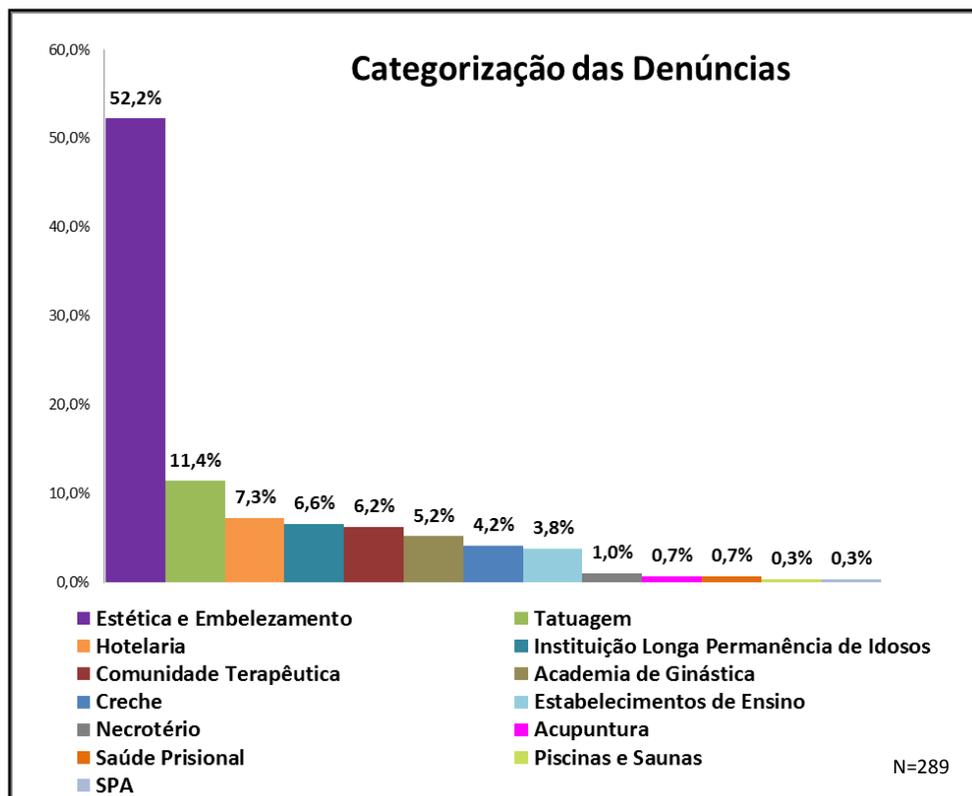
*Fonte: Sebrae - 2014 – empresas do setor de serviços de interesse para saúde

3.3 Categorização: Denúncias e Serviços

As **289 demandas recebidas** em 2016 foram classificadas em **14 categorias pré-definidas** e que correspondem aos serviços de interesse para a saúde que são monitorados. A categoria de **Estética e Embelezamento** atingiu mais uma vez o maior número de demandas, alcançando **52% das denúncias (151)**. Os estúdios de **Tatuagem** também se mantiveram como a segunda categoria mais denunciada pela população, correspondendo a um percentual de 11% (33) das denúncias. Em seguida, e pela primeira vez entre os três serviços mais demandados, surge a **Hotelaria**, que recebeu 7% (21) das denúncias ao longo de 2016.

A sequência dos serviços consecutivos permanece inalterada em comparação aos relatórios anteriores, exibindo a categoria de **Instituição de Longa Permanência para Idosos - ILPI** com 6,6% (19) das denúncias e logo depois as **Comunidades Terapêuticas** com 6,2% (18) e as **Academias de Ginástica**, com 5,2% (15).

Completando a lista dos serviços demandados, estão as Creches e os Estabelecimentos de Ensino, com cerca de 4% das denúncias. Em seguida situam-se os Necrotérios, com 1% (3), os serviços de Acupuntura e a Saúde Prisional, ambos com 0,7% (2) das demandas e por fim as Piscinas e Saunas e também os SPA, ambos com 0,3% (1). No período de 2016 não foram recebidas denúncias sobre o sistema sócio educativo. O gráfico abaixo exhibe a categorização dos serviços de acordo com o percentual de denúncias recebidas.



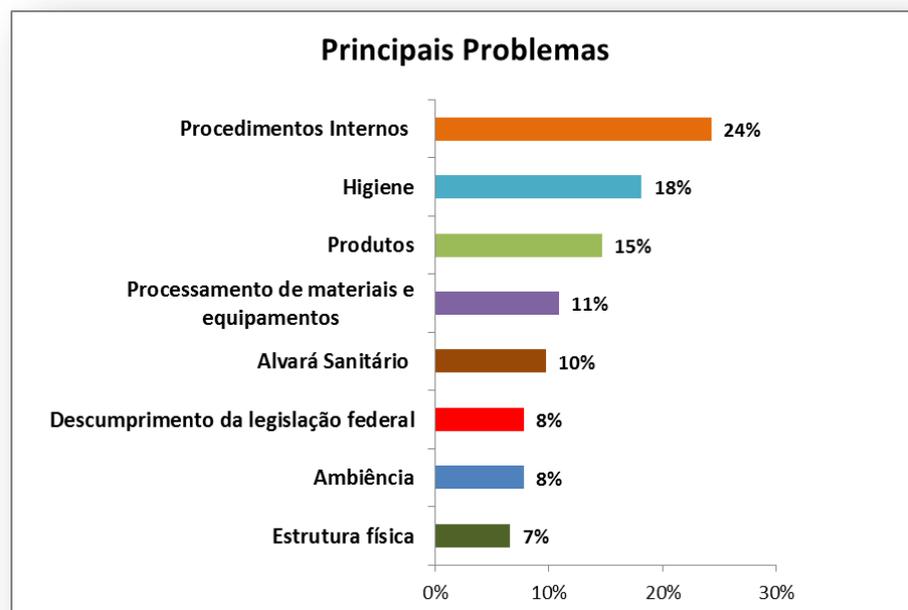
Considerando o levantamento de empresas disponibilizado pelo SEBRAE, foram identificadas 15 atividades que correspondem a serviços de interesse para saúde e que juntas totalizam **597.614 empresas** ligadas ao setor (MEI, micro, de pequeno, médio e grande porte). Em comparação à lista de serviços monitorados pelas denúncias na Anvisa, não foi possível identificar nos dados do Sebrae os serviços de SPA, as comunidades terapêuticas, estas por possuírem uma caracterização muito própria na regulação específica da Agência, bem como o sistema sócio educativo e a saúde prisional, que também não são atividades propriamente empresariais.

EMPRESAS NO SETOR POR ATIVIDADE*	TOTAL
Cabeleireiros, manicure e pedicure	374.174
Atividades de estética e outros serviços de cuidados com a beleza	127.943
Hotéis, motéis e apart hotéis	32.327
Atividades de condicionamento físico (academias de ginástica)	32.288
Educação infantil – pré-escola	14.619
Serviços de tatuagem e colocação de <i>piercing</i>	7.492
Educação infantil – creche	5.717
Instituições de longa permanência para idosos	1.608
Atividades de práticas integrativas e complementares em saúde humana (terapias alternativas)	984
Atividades de acupuntura	123
Atividades de podologia	113
Serviço de laboratório óptico	83
Atividades de sauna e banhos	71
Serviços de somatoconservação (não abrange os serviços funerários)	70
Orfanatos	2
TOTAL EMPRESAS	597.614

*Fonte: Sebrae - 2014

Observando a listagem de empresas percebe-se a relação coincidente ou aproximada no posicionamento de algumas atividades, como a área de estética e embelezamento que ocupa a primeira posição tanto no número de denúncias quanto no número de empresas (duas primeiras atividades), e também a área de hotelaria, terceiro lugar em denúncias e segunda no setor.

Além de ser vinculada a uma categoria de serviço, cada denúncia é relacionada a uma ou mais subcategorias que expressam os problemas percebidos na situação descrita. No período analisado, entre as cinco (5) subcategorias de maior incidência, observou-se 24% (147) de ocorrências relacionadas a **Procedimentos Internos**, 18% (110) associadas à falta de **Higiene**, 15% (89) a **Produtos**, 11% (66) a **Processamento de materiais e equipamentos** e 10% (59) à falta de **Alvará Sanitário**.



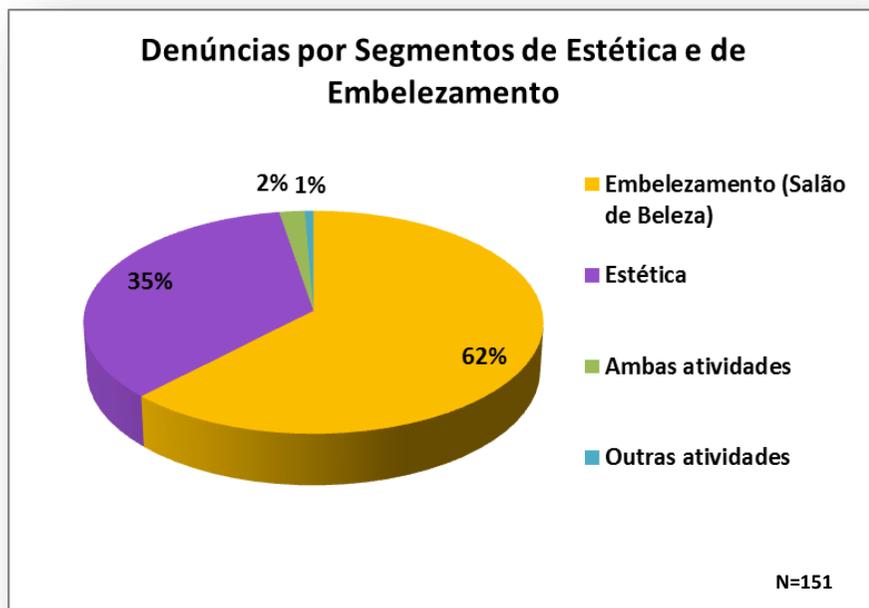
Avaliando o cruzamento entre os problemas sinalizados observou-se que a questão dos procedimentos internos foi bem associada à falta de higiene e ao uso de produtos. Já a questão da falta de higiene em si forma uma tríade de associação com falhas no processamento de materiais e equipamentos (limpeza, desinfecção ou esterilização) e nos procedimentos internos.

3.4- Estética e Embelezamento - Subcategorização

A categoria de **estética e embelezamento** concentra o maior número de denúncias recebidas pela Anvisa, alcançando **52% (151) das demandas**. A maior parte das denúncias é oriunda dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Distrito Federal, Ceará e do Paraná, sendo que os dois primeiros também alocam o maior número de estabelecimentos no setor.

Diante do universo de **502.117 estabelecimentos de estética e embelezamento no país**, o quantitativo de 151 denúncias recebidas em 2016 na Anvisa sobre este setor demonstra aparentemente um baixo percentual relativo de reclamações em relação ao tamanho do mercado. No entanto, há de se considerar que a primeira referência para o recebimento de denúncias são as vigilâncias sanitárias locais e por isto os registros recebidos na Anvisa não correspondem ao total de reclamações existentes, permitindo apenas uma comparação parcial sobre o mercado. E mesmo diante de uma representação possivelmente baixa em relação ao tamanho do mercado, isto não reduz a relevância das denúncias, principalmente porque a área de estética e embelezamento concentra nada menos do que **80% das demandas** classificadas como **de alto médio risco** e 60% das ocorrências enquadradas no último grau de relevância (vermelho).

Nesse contexto, cabe também observar que a categoria de estética e embelezamento engloba dois universos bem distintos, representados de um lado pelos **salões de beleza**, que incluem atividades como cabeleireiro, manicure, pedicure e depilação com cera, e no outro lado pelos **centros de estética**, onde se realizam procedimentos especializados ou com uso de aparelhos ou equipamentos. O gráfico abaixo apresenta a distribuição das denúncias por esses segmentos.



Entre as demandas sobre estética e embelezamento, um total de **94 denúncias (62%)** faz referência aos serviços prestados em salões de beleza e já **53 (35%)** demandas tratam dos atendimentos em centros de estética. Considerando que cada um desses segmentos possui particularidades e diferentes níveis de complexidade e de riscos associados, os dados sobre as denúncias serão apresentados separadamente a seguir, de modo a evidenciar mais detalhadamente as sinalizações específicas para cada segmento.

3.4.1 - Embelezamento (Salões de Beleza)

Os dados evidenciaram que a maioria das denúncias de estética e embelezamento (**62%**) diz respeito aos serviços oferecidos em salões de

beleza, que também alcançam o maior número de empresas entre os serviços monitorados (374.174), conforme dados do Sebrae (2014). As denúncias foram associadas a subcategorias de problemas, **predominando, em 2016, as reclamações sobre produtos irregulares**. As duas ocorrências seguintes estão intrinsecamente associadas, pois se relacionam às falhas em procedimentos internos e no processamento de materiais do salão, ou seja, à **falta de limpeza, desinfecção ou esterilização de utensílios** utilizados pelos profissionais (alicates, espátulas, tesouras, dentre outros). Destacam-se ainda os problemas de higiene no ambiente e o descumprimento de legislação federal, este vinculado ao uso de formol como alisante capilar, o que é proibido pela Anvisa.



Detalhando os problemas apontados sobre salões de beleza confirma-se que as irregularidades mais mencionadas nas denúncias foram o uso do formol (32%) e a falta de esterilização de utensílios (28%), sendo que esta última quase dobrou, já que constava em 16% das demandas no último relatório. Entre outros problemas também citados se identificou a ausência de equipamentos de proteção individual (EPI) nos profissionais, como luvas e máscaras de proteção, e a reutilização de cera de depilação.

Irregularidades em Salão de Beleza				
Uso de formol como alisante capilar	Falta de esterilização dos utensílios (alicates, espátulas, tesouras, dentre outros.)	Ausência de equipamentos de proteção (luvas, máscaras, dentre outros.)	Reutilização de cera para depilação	Outras ocorrências (higiene, produtos, ambiência, etc.)
32%	28%	6%	5%	20%

3.4.2 – Estética

As atividades de estética correspondem a uma enorme variedade de procedimentos, sendo a maioria relacionada a novas tecnologias inseridas no mercado nas áreas de emagrecimento, estética facial e corporal. **Entre as 56 denúncias recebidas na área de estética** em 2016, englobando também as que envolviam ambas as atividades da categoria (salão e estética), há uma maior **concentração de problemas relacionados a falhas em procedimentos internos nos centros de estética**. A menção ao uso incorreto de materiais e equipamentos

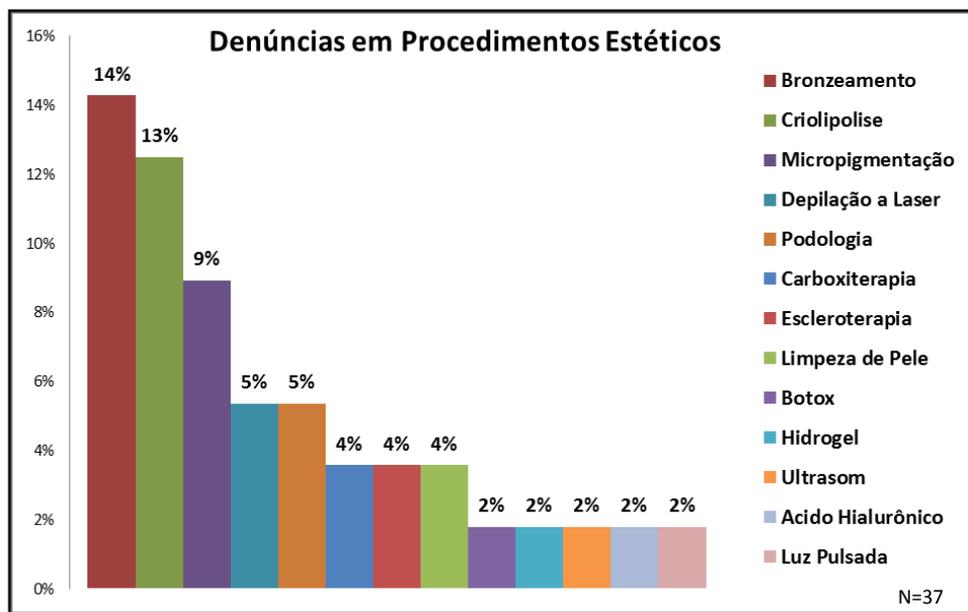
aparece também entre os principais problemas, em conjunto com a aplicação de produtos irregulares.



Na avaliação detalhada das demandas é possível identificar o crescimento das denúncias sobre os procedimentos de bronzamento. Ainda sobre esta atividade foram recebidas denúncias sobre o uso ilegal das câmaras de bronzamento artificial por emissão de radiação ultravioleta (UV), que foram proibidas pela Anvisa em função do alto risco de câncer associado ao equipamento.

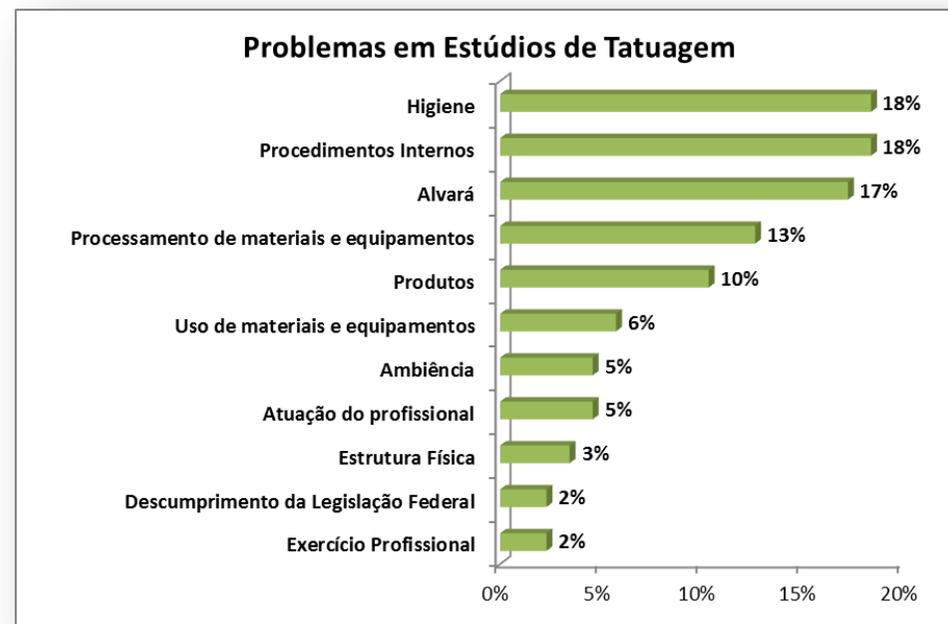
Em um percentual de 34% (19) dos procedimentos denunciados não foi especificada a atividade realizada no estabelecimento. Dessa maneira, o gráfico a seguir exibe a identificação dos procedimentos que foram

mencionados nas reclamações e entre os mais citados estão a criolipólise, com denúncias sobre casos de queimaduras, e a micropigmentação (maquiagem definitiva) que envolve até um relato de lesão nos olhos da cliente.

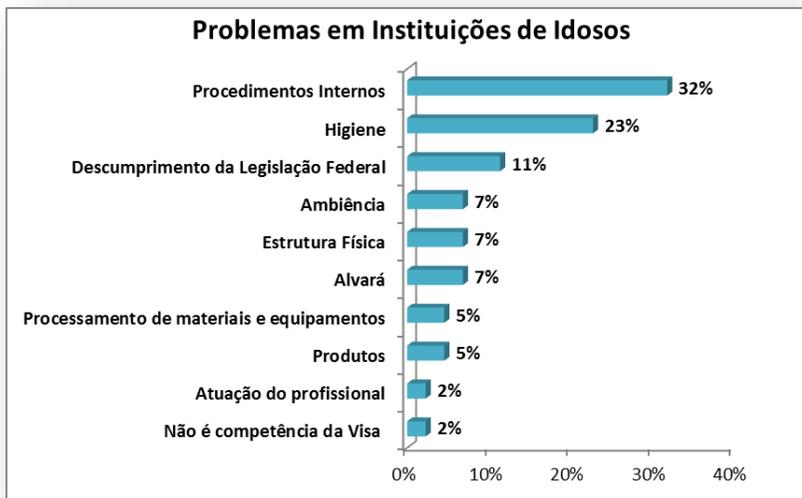
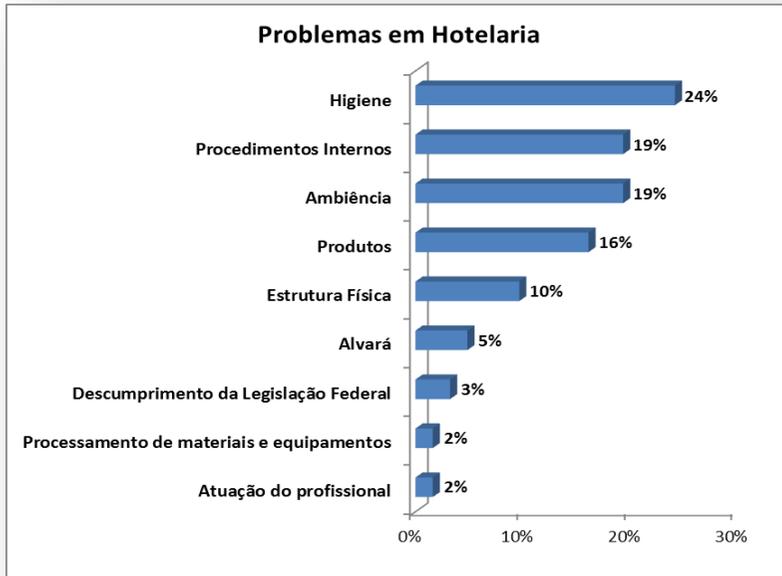


3.5- Tatuagem, Hotelaria e Instituições de Longa Permanência para Idosos - Subcategorização

As denúncias sobre estúdios de **Tatuagem** são predominantes em São Paulo e no Rio de Janeiro e de modo geral apresentam como **problema mais frequente a falta de higiene e as falhas nos procedimentos internos**. Entre as reclamações aparece também a questão da falta de alvará sanitário e de limpeza e esterilização (processamento) dos materiais e equipamentos utilizados na realização das tatuagens.

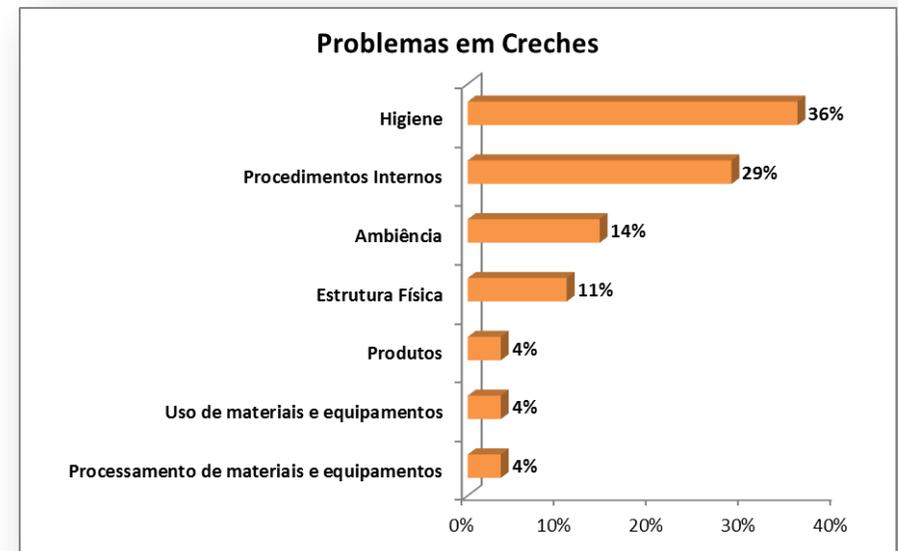


Já no setor hoteleiro, que compreende mais de 32 mil empresas, de acordo com dados do Sebrae (2014), houve um aumento de denúncias em 2016, levando o serviço a alcançar a terceira posição em número de demandas. Em relação às irregularidades, as reclamações concentram-se na falta de higiene, incluindo neste caso também o setor alimentício dos hotéis, além de questões relacionadas à ambiência e aos procedimentos internos. Os problemas associados aos produtos refletem igualmente a inclusão de demandas sobre o aspecto e conservação dos alimentos disponibilizados aos hóspedes. No entanto, é necessário esclarecer que os serviços de alimentação estão fora do conjunto de demandas monitoradas pela CSIPS, já que existem gerências específicas da Anvisa para a área de alimentos.



Na categoria de Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI), as denúncias são oriundas principalmente de São Paulo e do Rio Grande do Sul. E os problemas relatados permanecem concentrados nas falhas de procedimentos internos, higiene e descumprimento de legislação federal.

Apesar de não constarem entre as categorias mais denunciadas, as creches foram incluídas na análise de ocorrências por se tratarem de um tema da Agenda Regulatória 2015-2016, destacando-se irregularidades em relação à falta de higiene, problemas nos procedimentos internos e ambiência.



4- Riscos e Recomendações

A prestação de serviços de interesse à saúde envolve atividades de estética, embelezamento, hospedagem, condicionamento físico, cuidados com crianças, idosos e usuários de drogas, entre outros serviços que podem trazer danos ou agravos à saúde de prestadores e usuários. Dessa maneira, é essencial que clientes e profissionais observem as recomendações a seguir, de modo a avaliar se tais serviços cumprem medidas de segurança sanitária que possam prevenir e reduzir os riscos à saúde, começando pelo licenciamento sanitário e passando pela adoção de boas práticas de funcionamento para a oferta segura de serviços.

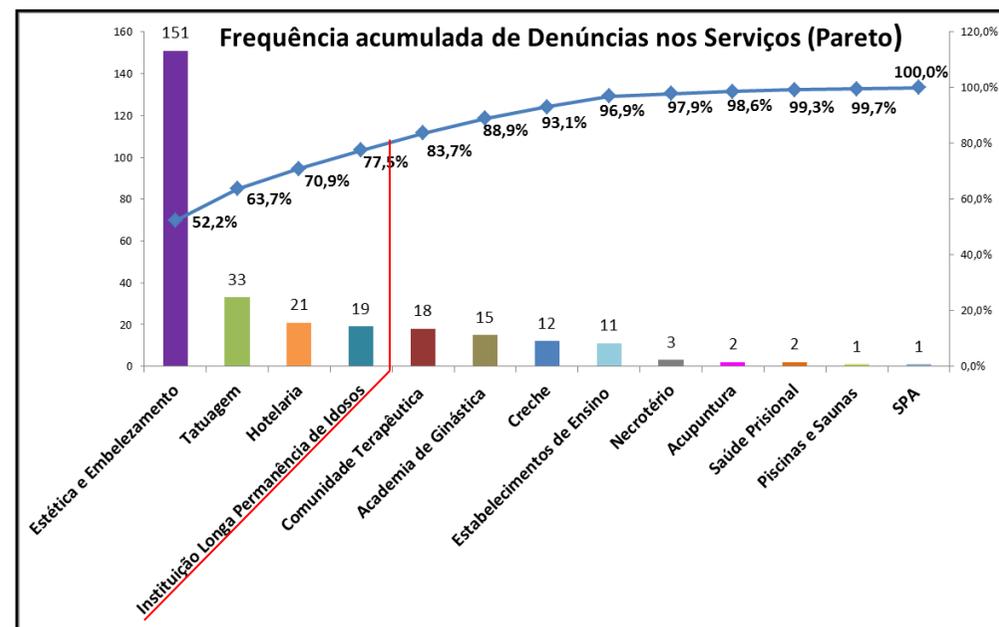
RECOMENDAÇÕES GERAIS

- 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 estética e embelezamento, que concentram o maior número de denúncias recebidas, de empresas e principalmente de situações de risco e relevância, 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.

5- Análise de Prioridades

Na análise dos dados levantados sobre as denúncias foi adotado o diagrama de Pareto como ferramenta para auxiliar na determinação de prioridades entre os problemas a serem tratados. Por meio dessa técnica estatística foram feitas representações gráficas das ocorrências em ordem decrescente, em paralelo à curva acumulada de frequência.

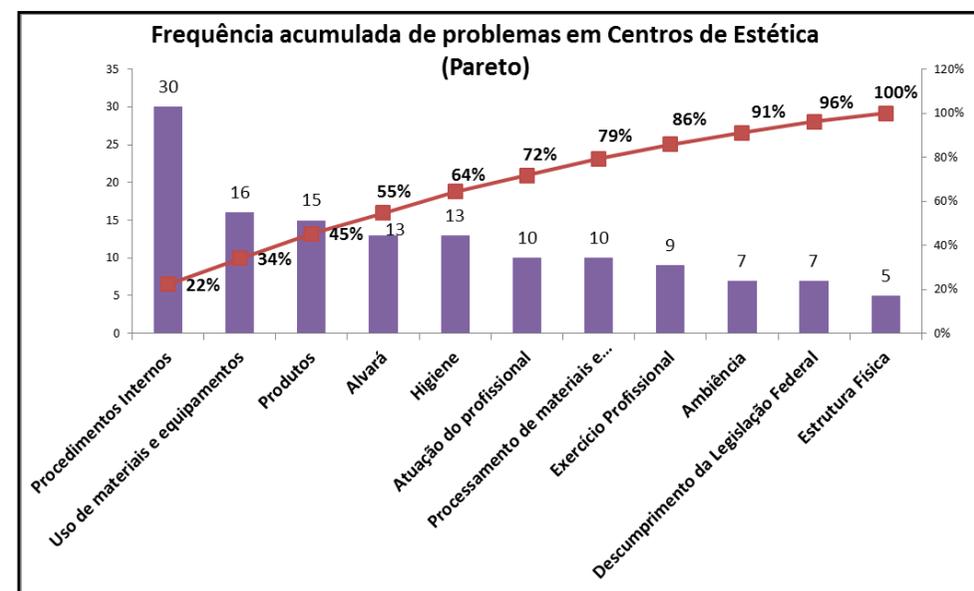
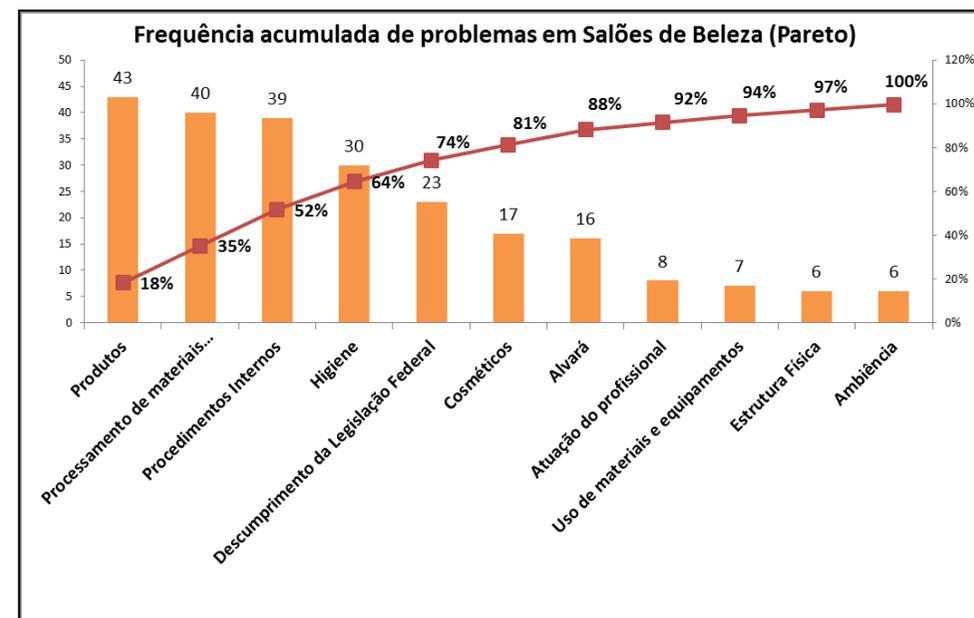


De acordo com o princípio de Pareto, na maioria das situações, 80% das consequências vem de 20% das causas. Esse tipo de análise pode ser muito útil para tratar não conformidades, identificar pontos de melhoria e definir planos de ação ou temas que devem ser atacados primeiro no que diz respeito à prioridade.

A aplicação do diagrama de Pareto nas denúncias recebidas sobre os serviços de interesse para saúde demonstra que quatro (04) das categorias correspondem a 80% das demandas da área: Estética e Embelezamento, Tatuagem, Hotelaria e Instituições de Longa Permanência de Idosos (separadas no gráfico pela linha vermelha). Por esta avaliação é possível confirmar a assertividade da área na priorização do tema de Estética e Embelezamento na Agenda Regulatória da Anvisa e também na possibilidade em estudo de tratar a temática da tatuagem em conjunto com a regulação de estética. O enfoque de ações regulatórias nesses dois serviços já corresponderia ao tratamento de 63% das consequências sinalizadas pelas denúncias.

Já na área de estética, o diagrama de Pareto foi aplicado para a análise dos problemas nos salões de beleza e nos centros de estética. Nas atividades dos salões de beleza, percebe-se que seis (06) ocorrências são responsáveis por 80% dos problemas: produtos, processamento de materiais e equipamentos, procedimentos internos, higiene, descumprimento de legislação federal e cosméticos. Considerando a associação possível entre três das ocorrências (produtos, cosméticos e descumprimento de legislação - uso do formol como alisante) deduz-se que devem ser concentrados esforços basicamente em quatro tópicos: produtos, processamento de materiais e equipamentos, procedimentos internos e higiene.

Em estética há vários tópicos enquadrados no acumulado de 80%, mas observa-se que metade dos problemas estão concentrados em procedimentos internos, uso de materiais e equipamento e produtos.



6- Conclusão

A avaliação semestral das denúncias recebidas e a sua consolidação em relatórios periódicos tem possibilitado à Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde uma visualização mais clara dos problemas predominantes nos serviços do ponto de vista dos seus usuários. Diante de um cenário tão diversificado de serviços os dados consolidados são subsídios valiosos e configuram-se como um importante instrumento de priorização para a atuação regulatória da área.

A análise pelo diagrama de Pareto indicou a assertividade na priorização do tema de Estética e Embelezamento na Agenda Regulatória da Anvisa e também a avaliação em estudo para tratamento da temática de tatuagem em associação à regulação de estética. Outro indicativo sinalizado, e já em avaliação por meio do levantamento de dados adicionais, é a possível revisão ou complementação de instrumentos regulatórios para as Instituições de Longa Permanência para Idosos.

A destacada e contínua prevalência dos serviços de estética e embelezamento entre as denúncias não só reflete sua posição de grandeza como maior segmento empresarial do setor, como também revela sua criticidade ao concentrar 80% das demandas avaliadas como de maior risco e 60% das ocorrências enquadradas na mais alta relevância entre as recebidas. Neste contexto, a avaliação mais detalhada do setor evidenciou a necessidade da análise em separado do segmento de estética e embelezamento, especificando os problemas dos serviços prestados em salões de beleza (62%), das demandas relacionadas aos procedimentos de estética (35%).

Os dados sobre as denúncias sinalizaram as particularidades vinculadas a cada um desses segmentos, destacando-se nos salões de beleza a questão sobre o uso irregular de produtos, especialmente o formol, e o processamento dos materiais, ou seja, a falta de limpeza e esterilização dos utensílios utilizados no atendimento às clientes, destacando-se neste item o alicate. Já no ramo estético, as denúncias apontaram falhas nos procedimentos internos e no uso de materiais e equipamentos como os maiores problemas do serviço, evidenciando também preocupações quanto ao uso potencializado de novas tecnologias nesse setor.

Cabe destacar que a mesma percepção sobre a necessidade de tratamento segmentado está sendo adotada na Agenda Regulatória da Anvisa 2015-2016, onde o assunto consta de maneira unificada (61.2 Requisitos de Segurança Sanitária para as atividades de estética e embelezamento), mas a partir do segundo semestre de 2016 passou a ser trabalhado em dois segmentos. Inicialmente está sendo priorizado o segmento de serviços de embelezamento, em função da necessidade de regulamentação da Lei 10.592/2012, que reconhece o exercício das atividades profissionais do setor. E, em um segundo momento, os serviços de estética que requerem mais estudos sobre os riscos envolvidos nos diversos tipos de procedimentos realizados.

Por fim, ressalta-se a intensificação dos trabalhos e do levantamento de dados para a construção da proposta regulatória para o setor de embelezamento.

Anexo - Formulário



Acompanhamento de demandas - Serviços de Interesse

[Formulário](#) | [Resultado](#) | [Busca Ficha](#) | [Altera Ficha](#) | [Imprimir Formulário](#)

Formulário para acompanhamento das demandas de serviços de interesse para a saúde.

*** 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.](#)

Dados do Denunciado

Aqui estão presentes os dados para identificação rápida do denunciado

Nome do denunciado:

A quem se refere a denúncia

Estado: *

Categoria: *

Aqui será selecionado o SIPS prestado na denúncia

- Comunidade Terapêutica - CT
- Creche - CR
- Estética e Embelezamento - EE
- Hotelaria - HO
- ILPI - IL
- Massagem e Acupuntura - MA
- Necrotério/IML - NE
- Piscinas e Saunas - PS
- Saúde Prisional - SP
- Sistema Socioeducativo - SE
- Tatuagem - TA
- SPA - SS
- Academia de Ginástica - AG
- Estabelecimentos de Ensino – ES

Subcategoria: *

- Estrutura física
- Higiene
- Processamento de materiais e equipamentos
- Produtos
- Procedimentos Internos
- Cosméticos
- Saneantes
- Ambiência
- Uso de materiais e equipamentos
- Exercício Profissional
- Atuação do profissional
- Alvará Sanitário
- Não é competência da VISA
- Denúncia contra a VISA local
- Descumprimento da legislação federal
- Antes da definição de processos
- Subcategoria não definida

Origem da Demanda: *

Especificar o responsável pelo encaminhamento da demanda

- 1 - Mídia
- 2 - Visa Local
- 3 - Anvisa
- 4 - E-mail
- 5 - Ouvidori@tende / População
- 6 - Outros órgãos governamentais
- 7 - eVISA

Antes da definição de processos?

(05/06/15)

- Sim
- Não

Demandante: *

Identificação da origem do demandante

- SNVS
- Órgãos do Judiciário
- População
- Conselhos de Classe
- Sociedade Organizada
- Outros órgãos

Risco**Classificação de Risco - GUTA: ***

- Baixo risco - 5 a 8 pontos
- 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

Critérios**Critério de Graviade : ***

4 ou 5 na gravidade da matriz GUTA

- 3 ou menor
- 4
- 5

Descumprimento de Legislação Federal? *

- Sim
- Não

Mídia: *

- Não percebido
- Mídia local - Jornal municipal
- Mídia regional - Telejornal estadual, Televisão paga, jornal impresso
- Mídia nacional - Televisão aberta, internet

Relevância da Demanda: *

Classificação de risco + critérios

- Verde
- Amarelo
- VERMELHO

Código da demanda:

O código será composto por 3 letras e 10 números.

Numero do Protocolo (SAT, ouvidoria) ou Expediente do Datavisa:

Questionamento/Denúncia:

Encaminhamento:

Status:

- Em acompanhamento
- Fechado



Atenção: Ao gravar aguarde a tela de confirmação. Somente se aparecer a mensagem de confirmação seus dados terão sido gravados.

[Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.](#)

Página 1 de 1