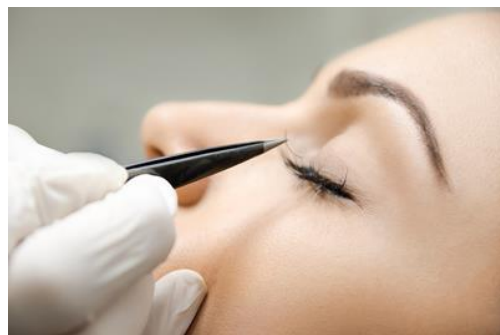


# Relatório Trimestral Tratamento de Denúncias em Serviços de Interesse Para a Saúde



## **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

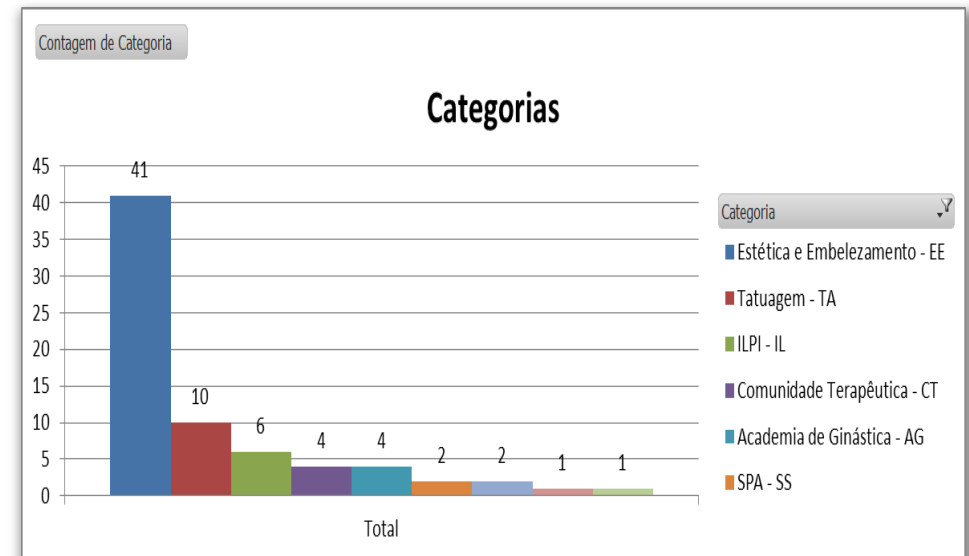
Fonte: Anvisa

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.

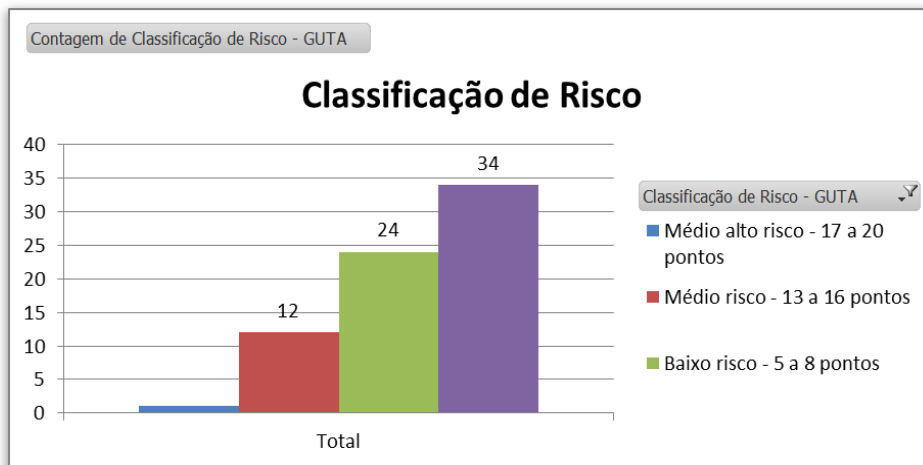
## Análise dos Dados

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.

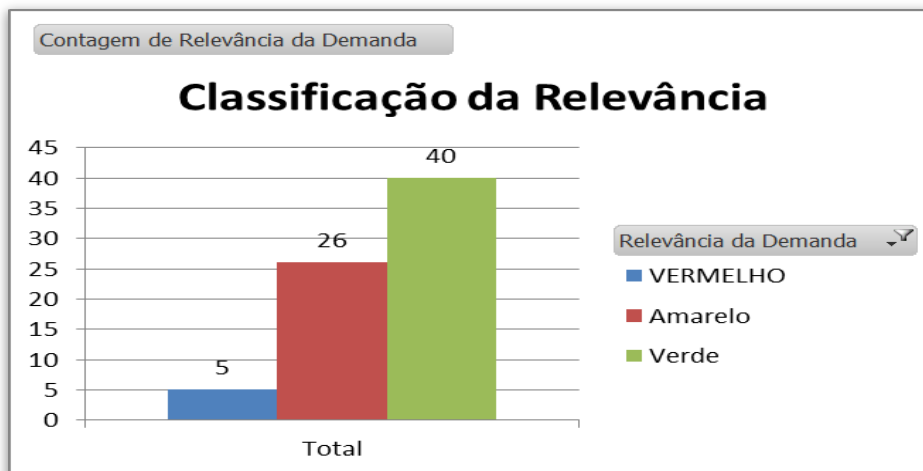


Fonte: Anvisa

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

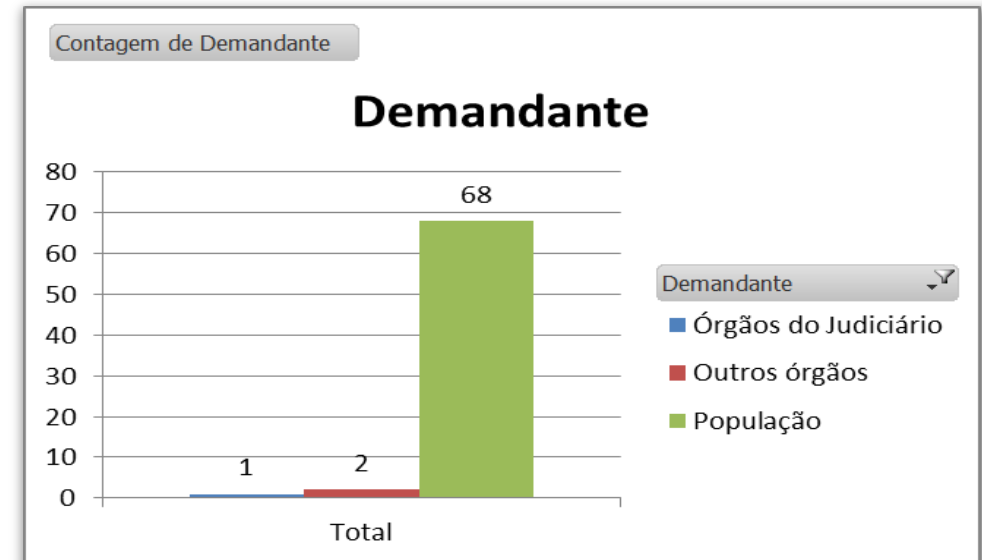


Fonte: Anvisa

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.

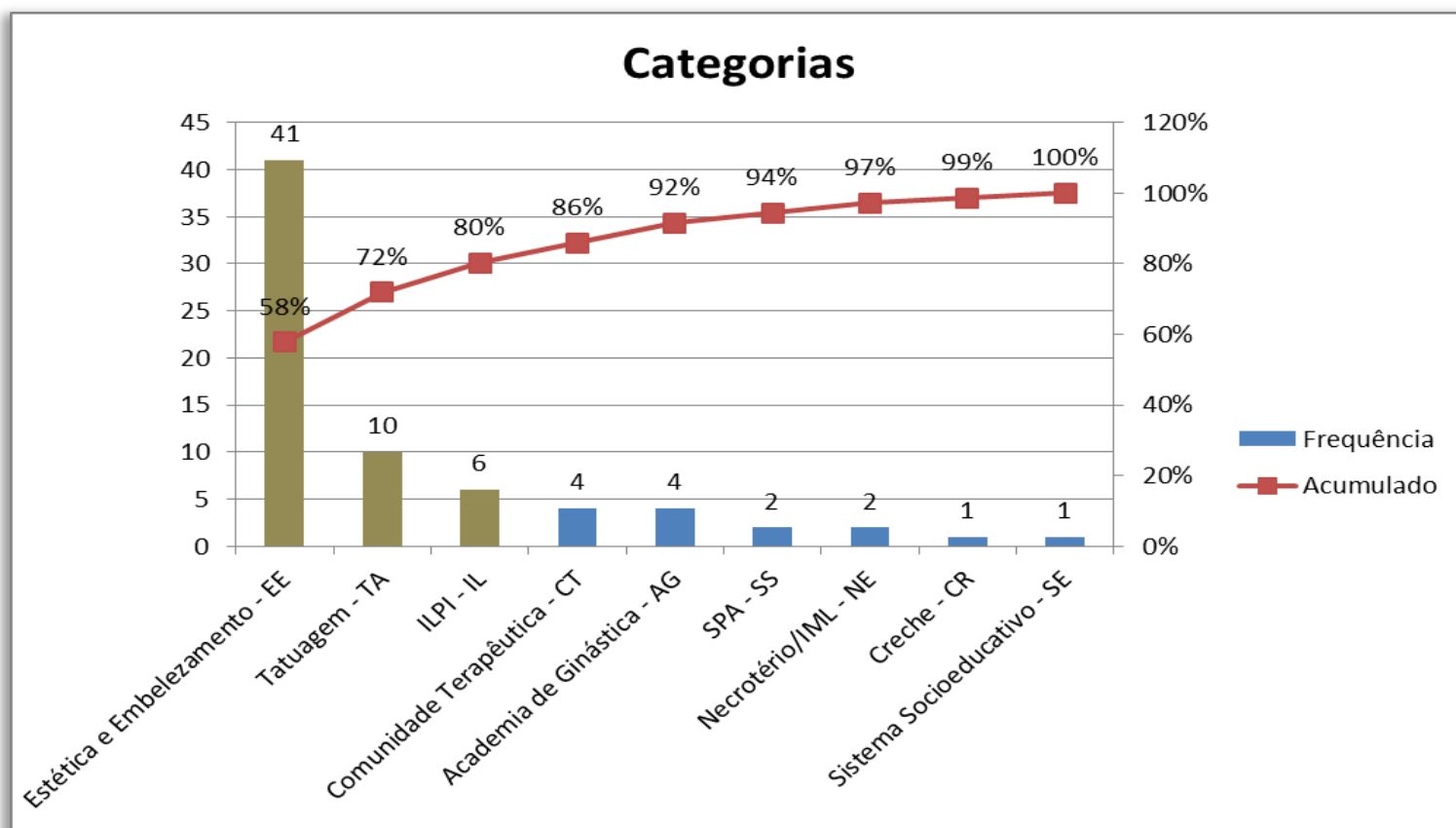
Das demandas recebidas, 96% (68) foram encaminhadas pela população. Apenas 3 denúncias foram enviadas por outro demandante.



Fonte: Anvisa

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

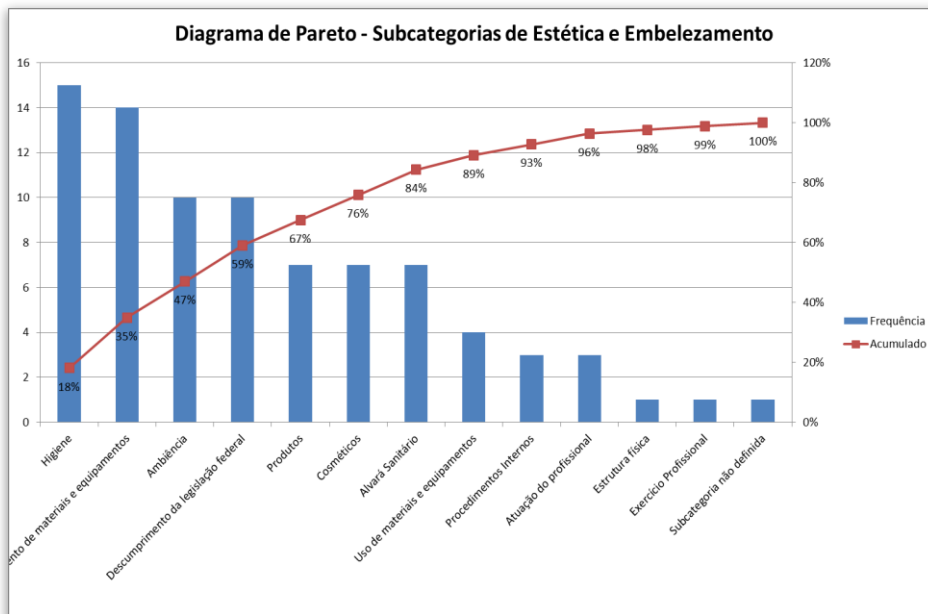
## Análise de Tendências



Fonte: Anvisa

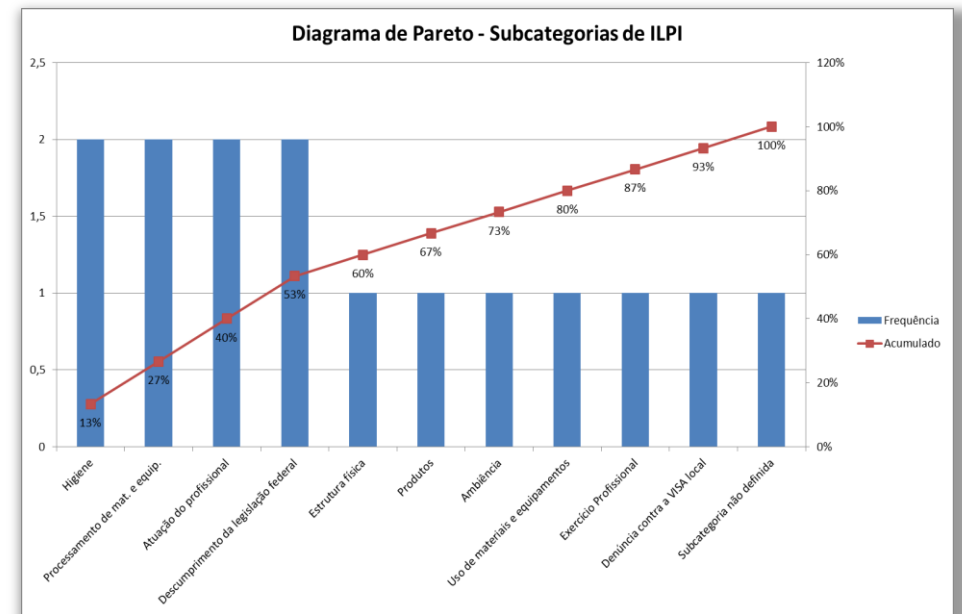
O Diagrama ou Gráfico de Pareto é uma das Sete Ferramentas da Qualidade e apresenta-se como uma representação visual que relaciona as frequências e o acumulado de ocorrências, o que permite a definição de prioridades baseada em dados. Esta análise é direcionada pelo Princípio de Pareto que afirma que,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



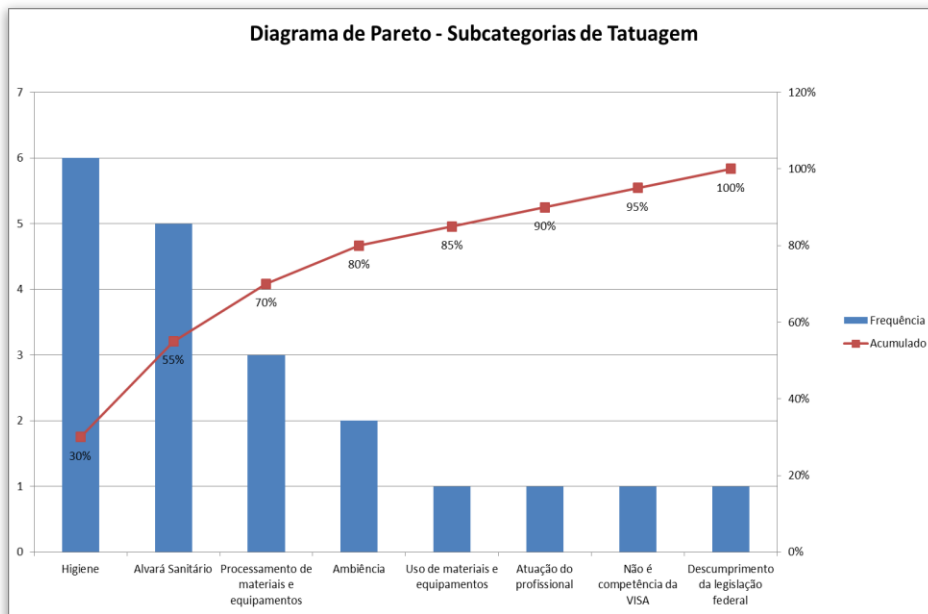
Fonte: Anvisa

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.