

***Já está disponível para consulta a sétima edição do Relatório de Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde. Confira***

A sétima edição do [Relatório de Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde](#) realizadas no ano de 2019 já está disponível para consulta. A publicação anual faz um balanço das áreas que apresentaram serviços inadequados, lista os principais problemas, mostra a evolução das denúncias realizadas, por categoria, e as estratégias de enfrentamento. Esta edição traz uma novidade: a seção “Perfil de risco potencial da categoria denunciada”. Trata-se de uma apresentação gráfica da distribuição de risco (ou prioridade) com base nas denúncias recebidas e de acordo com o tipo de serviço.

O acompanhamento dessas informações é fundamental, uma vez que permite identificar os pontos críticos das atividades relacionadas aos serviços de interesse à saúde e as situações de risco. Ademais, a avaliação dos dados subsidia ações sanitárias de regulação e fiscalização.

A população segue como a principal colaboradora no envio das denúncias à Anvisa, tendo contribuído com 99% das demandas recebidas. As denúncias chegaram por meio de cidadãos de todas as regiões do país. Elas são registradas, categorizadas e classificadas, conforme os fluxos de tratamento e de classificação de risco. Assim como em 2018, o maior percentual é oriundo da região Sudeste. Os estados de São Paulo e Rio de Janeiro foram os que mais encaminharam denúncias: 46% e 15%, respectivamente.

**Categorias mais reclamadas**

As demandas recebidas foram classificadas e agrupadas em dez categorias, incluindo a opção “Outros”, assim como foi feito no relatório de 2018. Estética e embelezamento foi a categoria de serviços com o maior número de relatos, representando 59,6% das denúncias, seguida dos serviços de tatuagem e piercing, com 10,1% das demandas.

A categoria “Hotelaria” representou 8,1%, seguida por creches (6%), instituições de longa permanência para idosos - ILPIs (5,8%), outros (5,7%), comunidades terapêuticas (2,8%), serviços de acupuntura (1,1%) e orfanatos/albergues assistenciais (0,5%). Não houve nenhuma denúncia referente à categoria “Práticas integrativas e complementares em saúde humana”. Com relação à categoria “Outros”, foram identificados os seguintes serviços: academias de ginástica, piscinas, mix de serviços e clubes.

Assim como ocorreu de 2016 a 2018, os serviços de estética e embelezamento aparecem como os mais denunciados e reclamados. A quantidade de estabelecimentos disponíveis e a diversidade de técnicas e procedimentos podem justificar o número elevado de relatos de irregularidades. Porém, para inferências mais apuradas, os dados devem ser analisados de acordo com o contexto e segundo aspectos qualitativos.

As queixas mais comuns identificadas nos relatos recebidos em 2019 estão associadas às más práticas (31,5% das denúncias) e à falta de higiene (31%). Problemas referentes a irregularidades de produtos foram identificados em 23% dos relatos, seguidos de ausência de alvará sanitário (20,6%), processamento de utensílios, equipamentos e roupas (17,6%), dimensionamento da equipe ou qualificação profissional (16,5%) e problemas de infraestrutura (15,2%).

**Recomendações**

Os potenciais danos à saúde no uso dos respectivos serviços podem ser evitados a partir da adoção de algumas recomendações. O usuário bem informado é capaz de identificar alguns aspectos de segurança sanitária que evitam situações de risco potencial.

**Fique de olho!**

- Verifique se o estabelecimento possui licença ou alvará sanitário.
- Confira se os profissionais são capacitados para a prestação do respectivo serviço.
- Observe a higienização, a desinfecção e a esterilização de materiais, utensílios e equipamentos, bem como a conformidade do produto utilizado.

Em caso de dúvida sobre a regularização de um estabelecimento, entre em contato com a Vigilância Sanitária de seu município. As ações de licenciamento e fiscalização dos serviços de interesse para a saúde são de competência dos entes locais. Com relação à capacitação de um profissional, é direito do usuário solicitar a comprovação, por exemplo, por meio de certificados.

Diante de suspeitas quanto à conformidade de um produto, verifique no rótulo ou na etiqueta algumas informações básicas, como a data de validade (se aplicável) e a regularidade junto à Anvisa/Ministério da Saúde. Caso a dúvida persista, a regularização de produtos sujeitos à vigilância sanitária pode ser conferida aqui, no portal da Agência, em [Consulta a produtos regularizados](#).

**Tratamento das denúncias**

A Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS) da Anvisa é a área que recebe, avalia e trata as denúncias de irregularidades. Essas denúncias são encaminhadas pela população ou por instituições, por meio do sistema [Ouvidori@tende.da](mailto:Ouvidori@tende.da) Agência. Também são recebidas diretamente pela Coordenação, por meio de ofícios, processos ou comunicações, ou ainda de captações na mídia.

Caso você se depare com alguma irregularidade, entre em contato com a Vigilância Sanitária de sua localidade. Exerça sua cidadania!

[Confira, na íntegra, o Relatório de Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde de 2019.](#)

**Fonte:** ANVISA, em 04.06.2020