

# Relatório Anual Denúncias em Serviços de Interesse Para a Saúde



## **Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

### **Diretor-Presidente**

Antônio Barra Torres

### **Chefe de Gabinete**

Karin Schuck Hemesath Mendes

### **Diretores**

Alex Machado Campos

Antônio Barra Torres

Cristiane Rose Jourdan Gomes

Meiruze Sousa Freitas

Romison Rodrigues Mota (substituto)

### **Gerência- Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde – GGTES**

Guilherme Antônio Marques Buss (Gerente-Geral)

### **Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS)**

Alice Alves de Souza (coordenadora)

Ana Maria Alkmim Frantz

Rafael Fernandes Barros

Tatiana de Almeida Jubé

### **Elaborador**

Rafael Fernandes Barros

### **Revisoras**

Alice Alves de Souza

Tatiana de Almeida Jubé

Ana Maria Alkmim Frantz

## Sumário

1- Introdução.....	2
2- Metodologia.....	3
3- Análise dos Dados .....	6
4- Riscos e Recomendações .....	15

## 1- Introdução

---

Os órgãos de Vigilância Sanitária recebem diariamente denúncias de cidadãos e entidades calcadas em sua percepção de risco nas diversas etapas do ciclo produção-consumo que permeiam os objetos de vigilância sanitária (VISA). Entretanto, para que os canais de comunicação dos cidadãos se constituam em instrumentos efetivos de cidadania e possam ser incorporados consistentemente às práticas tecnológicas de VISA, há necessidade de sistematizar a análise e tratamento de denúncias alinhadas aos instrumentos de ação de VISA.

Como estratégia de monitoramento de riscos, a Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde da Anvisa (CSIPS), recepciona, avalia e trata as denúncias de irregularidades ocorridas nesses estabelecimentos, sempre em observância à diretriz da descentralização das ações de VISA (uma vez que as ações de licenciamento, fiscalização e apuração de denúncias de serviços de interesse para a saúde constituem competências dos entes locais – municipais ou estaduais). São exemplos de serviços de interesse para saúde (SIPS) os salões de beleza e centros de estética, estúdios de tatuagem, estabelecimentos de educação infantil (como as creches), instituições de longa permanência para idosos (ILPI), as comunidades terapêuticas e outros serviços que prestem assistência ao cidadão, fora do contexto hospitalar ou clínico, e que possam alterar ou influenciar o seu estado de saúde. Tais serviços, em função dos riscos associados ou da vulnerabilidade do público atendido, podem provocar danos ou agravos à saúde do cidadão, direta ou indiretamente.

O processo de tratamento de denúncias constitui um dos principais processos de trabalho executados pela coordenação. Os dados referentes aos relatos recebidos no ano de 2020 foram reunidos nesse relatório que está em sua oitava edição. As denúncias são encaminhadas pela população ou instituições por meio do sistema da Ouvidoria da Anvisa ou recebidas diretamente pela coordenação, por meio de ofícios ou comunicações. As denúncias recebidas são registradas, categorizadas e classificadas, conforme fluxos de tratamento e de classificação de risco elaborados pela CSIPS. O objetivo do relatório é divulgar um panorama das denúncias relacionadas às diversas categorias de serviços de interesse para a saúde.

O acompanhamento desses dados ao longo do tempo permite identificar pontos críticos das atividades relacionadas aos serviços de interesse para a saúde e captar situações de risco à saúde, uma vez que expõem irregularidades, incidentes e eventos adversos. A avaliação desses dados contribui, adicionalmente, para subsidiar ações sanitárias de regulação e fiscalização.

Nesta oitava edição, além dos dados estatísticos que periodicamente já divulgamos (como serviços mais denunciados, problemas mais prevalentes etc), permanecemos com uma inovação que trouxemos no último relatório anual, o que denominamos de **Perfil de Risco Potencial** da Categoria Denunciada; isto é, com base nas denúncias que recebemos sobre um tipo de serviço e consequente classificação de risco (ou prioridade) dessas denúncias, **apresentamos graficamente a distribuição de risco (ou prioridade) conforme cada tipo de serviço de interesse para saúde**, permitindo uma comparação visual e imediata entre os diferentes SIPS.

## 2- Metodologia

---

Para um adequado gerenciamento do risco sanitário é necessário a priorização de demandas de maior risco. Nesse sentido, é relevante que o ente federal faça essa sinalização aos demais entes federativos (responsáveis pelas ações de licenciamento, fiscalização e apuração de denúncias, conforme diretrizes de descentralização trazidas pelas Leis Federais 8.080/90 e 9.782/99) a fim de garantir a esta categoria uma resolutividade maior e mais célere. O objetivo não é deixar de dar tratamento a algumas categorias de denúncias, mas sim conferir tratamentos distintos de acordo com seu potencial de causar danos. É nisso que reside o grande desafio da área de serviços de interesse para a saúde, já que se torna indispensável desenvolver uma racionalidade que seja capaz de escalar em diferentes graus de prioridade (e consequentes tratamentos) as denúncias recebidas, criando uma padronização que se utilize da menor subjetividade possível, e propicie ainda, que as demandas sejam tratadas de forma semelhante, independentemente do técnico que esteja analisando.

Cabe destacar que cotidianamente a vigilância sanitária de serviços de interesse para a saúde se depara com um risco muito particular, que pode ser traduzido pela ocorrência de situações que tem possibilidade de gerar algum dano, mas, sem ter ocorrido ainda um desfecho. Situações que carecem de ocorrências pregressas, que se diferenciam em grande parte das vezes da abordagem epidemiológica, e enquadradas, portanto, no conceito de **Risco Potencial**.

O **Risco Potencial** é associado a cenários em que não é possível isolar causas específicas, nem calcular a probabilidade de ocorrência do efeito indesejado (ou ainda que não tenham se manifestado eventos em série) e em estratégias que atuam sobre pontos de controle (ou sinais de alerta).

O risco potencial traz a noção de possibilidade de ocorrência, e não de probabilidade (como ocorre no risco clássico ou epidemiológico). Além disso, nas estratégias de proteção à saúde, o elemento chave no gerenciamento de riscos é o risco potencial, que mesmo não representando uma relação de causa e efeito definida, pode ser classificado e quantificado em diferentes níveis de aceitabilidade.

Com base nesses pressupostos, decidiu-se por uma avaliação de risco qualitativa - já que se configura mais rápida e simples, quando comparada a uma avaliação quantitativa, além de ser comumente utilizada em avaliações iniciais para identificar casos que exigem um estudo mais aprofundado, situações em que o risco não justifica um esforço e tempo para uma análise mais minuciosa, bem como em situações que não apresentam informações suficientes para quantificar os parâmetros de variáveis pré-estabelecidas – e, assim, construímos um modelo para o tratamento de denúncias que chegam à área, conforme descrito a seguir.

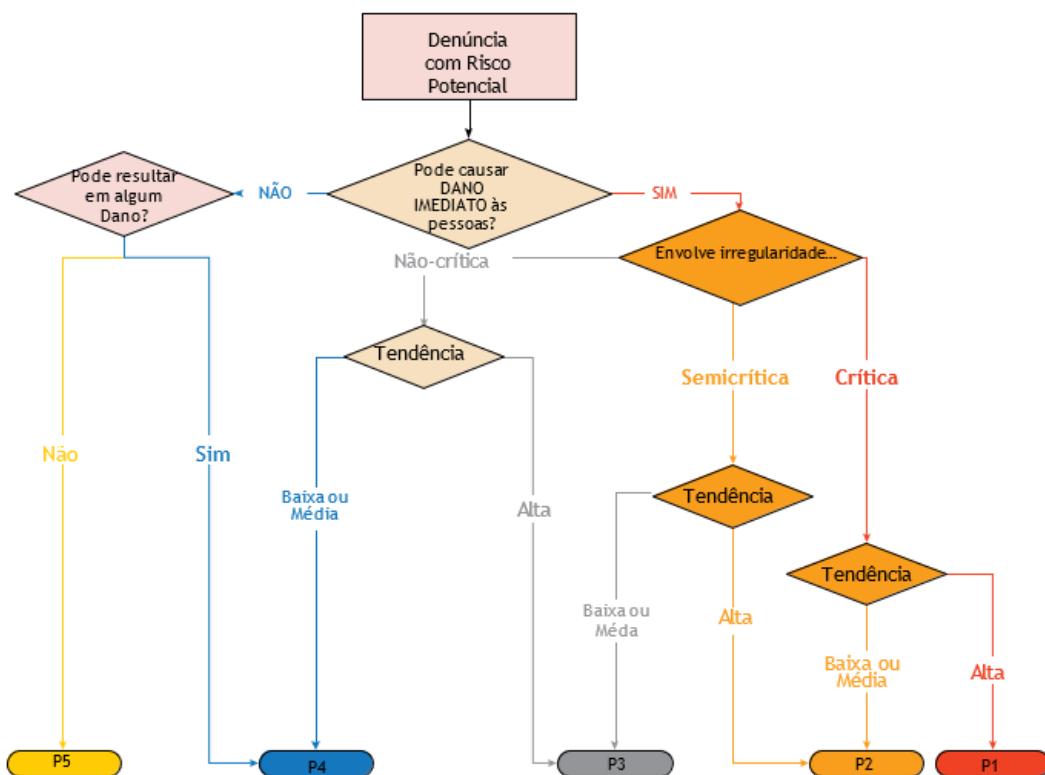
## 2.1- Fluxograma da estratégia de priorização com base no Risco Potencial

Sinteticamente, a racionalidade qualitativa desenvolvida com base no Risco Potencial trabalha com duas dimensões para se aferir o **Grau de Prioridade** da denúncia: **Gravidade** e **Tendência**:

### RISCO POTENCIAL GRAVIDADE + TENDÊNCIA = PRIORIDADE

Sendo que a Gravidade é entendida como a possibilidade de dano imediato + criticidade da irregularidade (seja relacionada à estrutura, processos ou resultados).

Por fim, ressalta-se que cada uma das duas dimensões mencionadas é subdividida em três estratos, sendo que a conjunção delas resulta em cinco graus de prioridade, conforme fluxograma abaixo:



## FLUXOS

A primeira etapa do gerenciamento de denúncias com risco potencial implantada na CSIPS/GGTES se refere ao recebimento e classificação do grau de prioridade da denúncia. Faz-se aqui necessária uma observação: esclarecemos que por um rigor metodológico, utilizamos o termo grau de prioridade ao invés de grau de risco, pois entendemos que nosso objeto (o risco potencial) não é passível de relações de causa e efeito diretas, e requer uma estratégia que, apesar da tentativa de se estabelecer diversos critérios objetivos, ainda assim é resultado em certa medida de um juízo de valor que estabelecerá os limites de aceitabilidade e das ações de controle necessárias para manter os riscos dentro de limites aceitáveis.

Com lastro no modelo para o tratamento de denúncias, nos casos de maior gravidade (P1) oficiamos a vigilância sanitária local e monitoramos os casos, sendo que só consideramos o caso concluído se a devolutiva da VISA local demonstre um adequado gerenciamento do risco; quanto às denúncias de menor gravidade, solicitamos à Ouvidoria da Anvisa que forneça o direcionamento ao cidadão para que sua denúncia seja formalizada junto à VISA local ou então orientamos o cidadão a fazê-lo, em consonância com as diretrizes da descentralização de ações de VISA dispostas nas Leis Federais 8.080 e 9.782

Como uma segunda etapa e com o intuito de se realizar um acompanhamento adequado dos casos tratados, bem como facilitar e agilizar informações imprescindíveis, e ainda, ter um instrumento que gerasse informação qualificada sobre diversas variáveis que favorecem o gerenciamento de risco, foi elaborado um formulário eletrônico, que armazena diversos dados relativos às denúncias tratadas pela CSIPS. Cabe esclarecer que este formulário, além de favorecer o acompanhamento das denúncias tratadas pela área técnica, permite também a extração de diversas estatísticas, bem como subsidia a tomada de decisões.

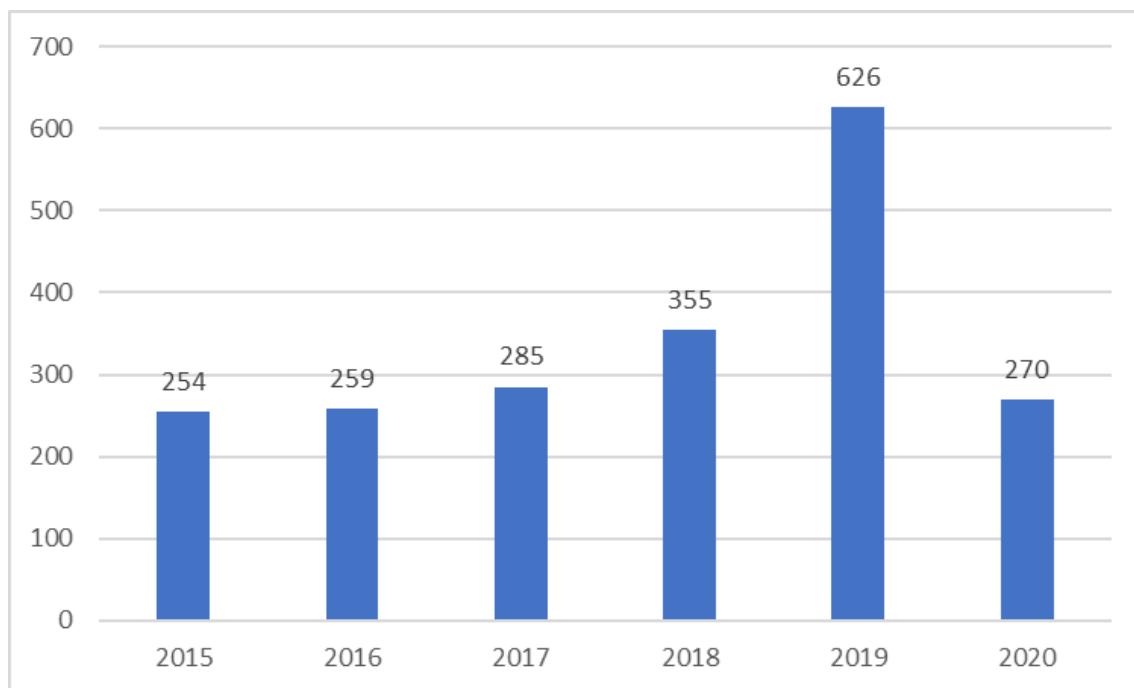
Assim, as informações sobre as Denúncias se revelam como um importante banco de dados quantitativos para área (mas não o único, pois a área também realiza a captação de diversos dados referentes às dúvidas técnicas que recebe), capaz de subsidiar inclusive decisões regulatórias em temas específicos ao indicar os temas denunciados mais prevalentes, bem como os problemas mais recorrentes.

### 3- Análise dos Dados

---

O gráfico 1 demonstra a evolução das denúncias recebidas pela Anvisa desde o ano de 2015, as quais totalizaram **2.049 demandas** até 31/12/2020. De 2015 a 2017, a demanda mostrou-se relativamente constante. Entretanto, o ano de 2018 apresentou uma elevação na captação, um crescimento de cerca de 33% em relação à média dos anos anteriores. Em 2019, o crescimento foi ainda mais expressivo, cerca de 76% em relação ao ano de 2018. Contudo, em 2020 houve uma grande queda (quase 60%) no recebimento de denúncias em virtude do contexto da Pandemia de Covid-19. Várias categorias de serviços que estão sob o escopo regulatório da CSIPS permaneceram fechadas durante um longo período do ano de 2020 (por exemplo, serviços de embelezamento, estúdios de tatuagem etc.) ou foram menos utilizadas pelos cidadãos. Isso obviamente também alterou o perfil das denúncias recebidas, uma vez que determinados serviços permaneceram em funcionamento (caso das Instituições de Longa Permanência para Idosos e das Comunidades Terapêuticas).

*Gráfico 1 – Número de denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2015 a 2020.*

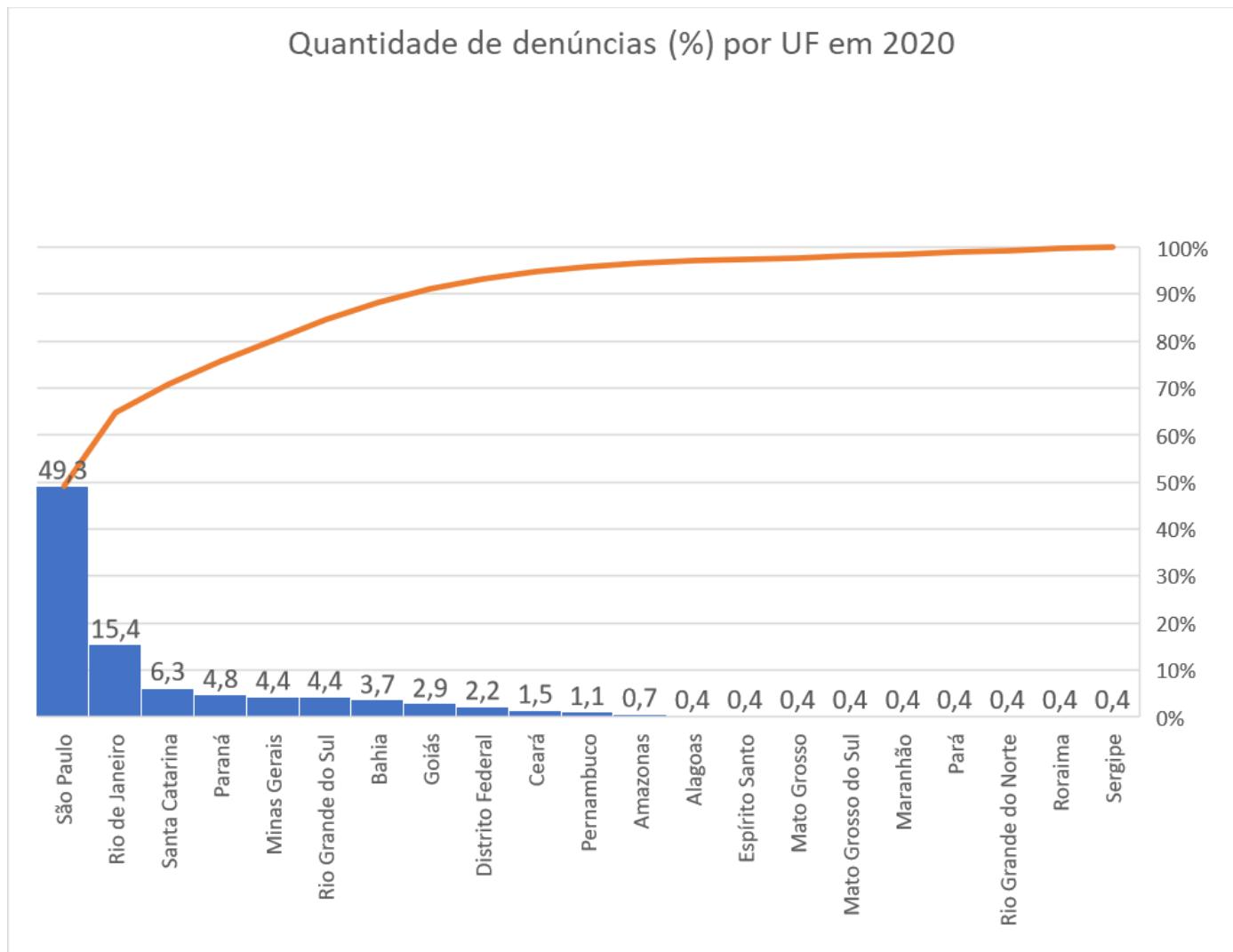


#### 3.1- Origem e Distribuição por Unidade da Federação

A população tem sido sempre a principal colaboradora no envio de denúncias à Agência e, no ano de 2020, contribuiu com **99% das demandas recepcionadas**. Essas denúncias foram encaminhadas por cidadãos de **21 unidades da federação (20 estados e o distrito federal)** e **de todas as regiões** do país. Conforme pode ser verificado no gráfico 2, o maior percentual de demandas permanece sendo da região sudeste, conforme

ocorreu em 2019. Os estados de São Paulo e Rio de Janeiro, novamente contribuíram com a maior parcela das denúncias, representando, respectivamente, 49% e 15% destas.

**Gráfico 2 – Distribuição das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2020 por UF.**

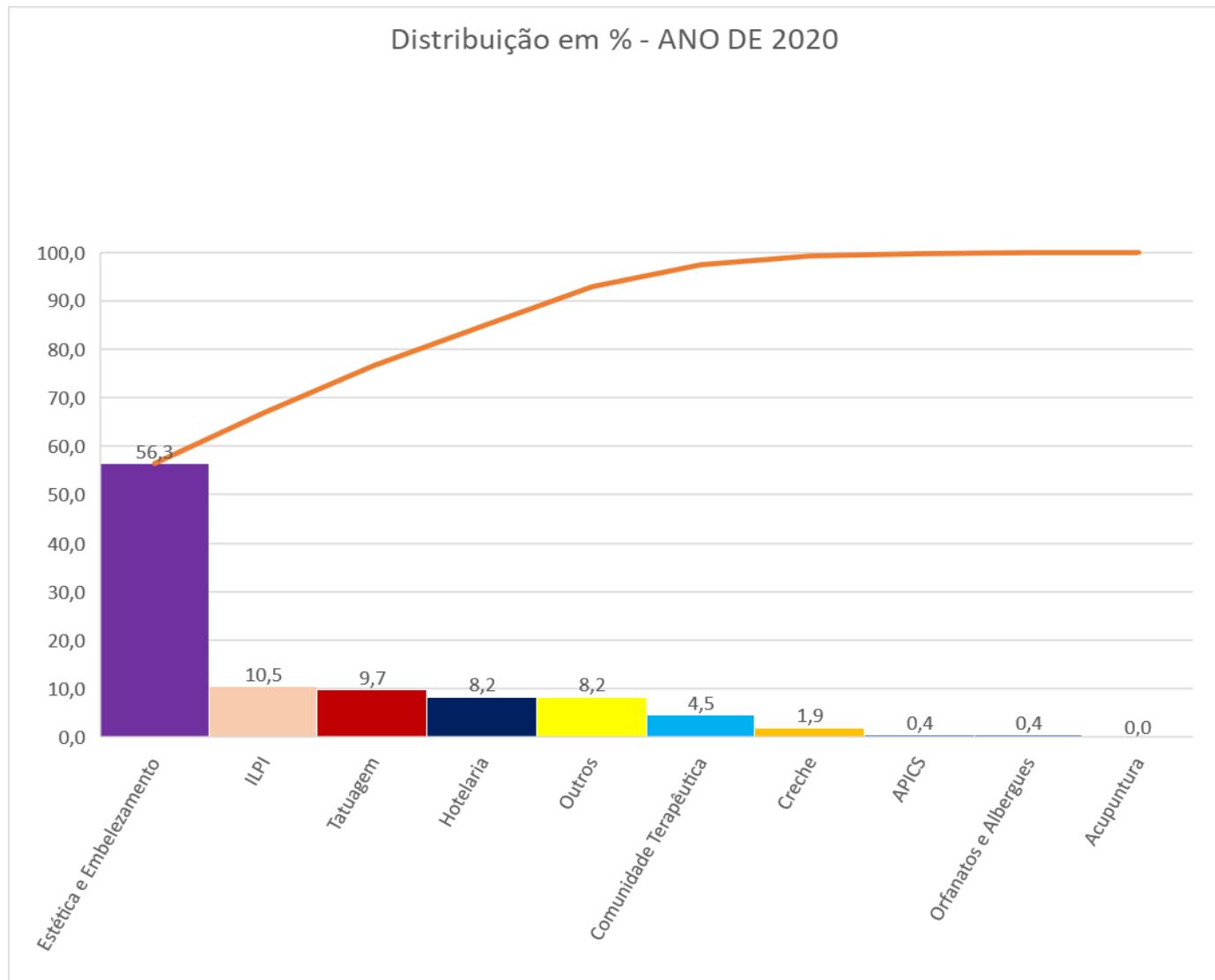


### 3.2 Categorização: Denúncias e Serviços

Embora os serviços de interesse para a saúde abranjam uma variedade de alternativas, as demandas recebidas foram classificadas e agrupadas em **10 categorias** (como ocorre desde 2018), incluindo a opção outros. **Estética e Embelezamento** foi a categoria de serviço com o maior número de relatos, representando **56,3% das denúncias**, seguida das **Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI)**, que concentraram **10,5%** das demandas. A categoria dos estúdios de **Tatuagem e Piercing** representou **9,7%** de nossa amostra, seguida por **Hotelaria (8,2%)**, **Outros (8,2%)**, **Comunidades Terapêuticas (4,5% das denúncias)**, **Creches (1,9%)**, **Práticas Integrativas e Complementares em saúde humana-APICS (0,4%)**, que em nossa

classificação não engloba a Acupuntura, e **Orfanatos/Albergues Assistenciais (0,4%)**. Não houve nenhuma denúncia referente à categoria **Acupuntura**. Por fim, na categoria “Outros” identificamos os seguintes serviços denunciados: academias de ginástica, piscinas, mix de serviços e clubes)

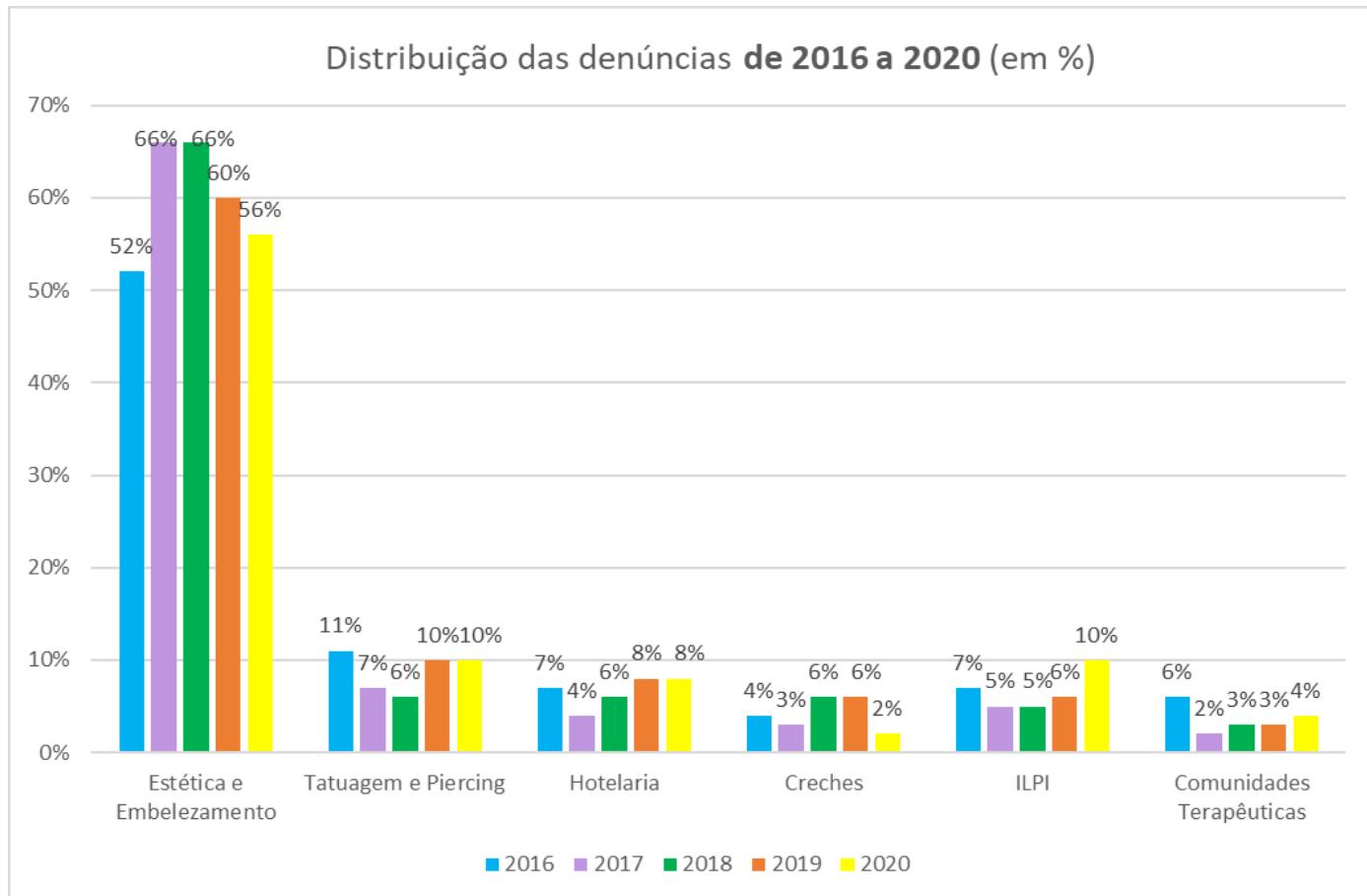
*Gráfico 3– Categorização das denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2020.*



Mais uma vez, os serviços de estética e embelezamento figuram como os mais denunciados e reclamados, apesar do grande impacto da Pandemia em suas atividades. A quantidade de estabelecimentos disponíveis aliada à diversidade de técnicas e tipos de procedimento podem justificar o número elevado de relatos de irregularidades relacionadas à estética e embelezamento, mesmo diante do cenário pandêmico. **Contudo, como se verá adiante, para qualquer inferência mais qualificada e ainda mais diante da Pandemia de Covid-19 (que impactou severamente todas as áreas, mas gerou especial importância em algumas categorias, como as ILPI), esses dados não devem ser analisados isoladamente, ou seja, além do olhar quantitativo é necessário também uma avaliação qualitativa. Assim, por exemplo, devemos analisar como**

se distribuem as denúncias mais graves (denúncias P1) entre os diferentes serviços (gráfico 7) e também o que cunhamos de Perfil de Risco Potencial (ou Perfil de Prioridade), isto é, a distribuição de denúncias segundo o seu grau de risco em cada tipo de serviço (gráficos 8 a 12).

Gráfico 4—Categorização das principais denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2016 a 2020.

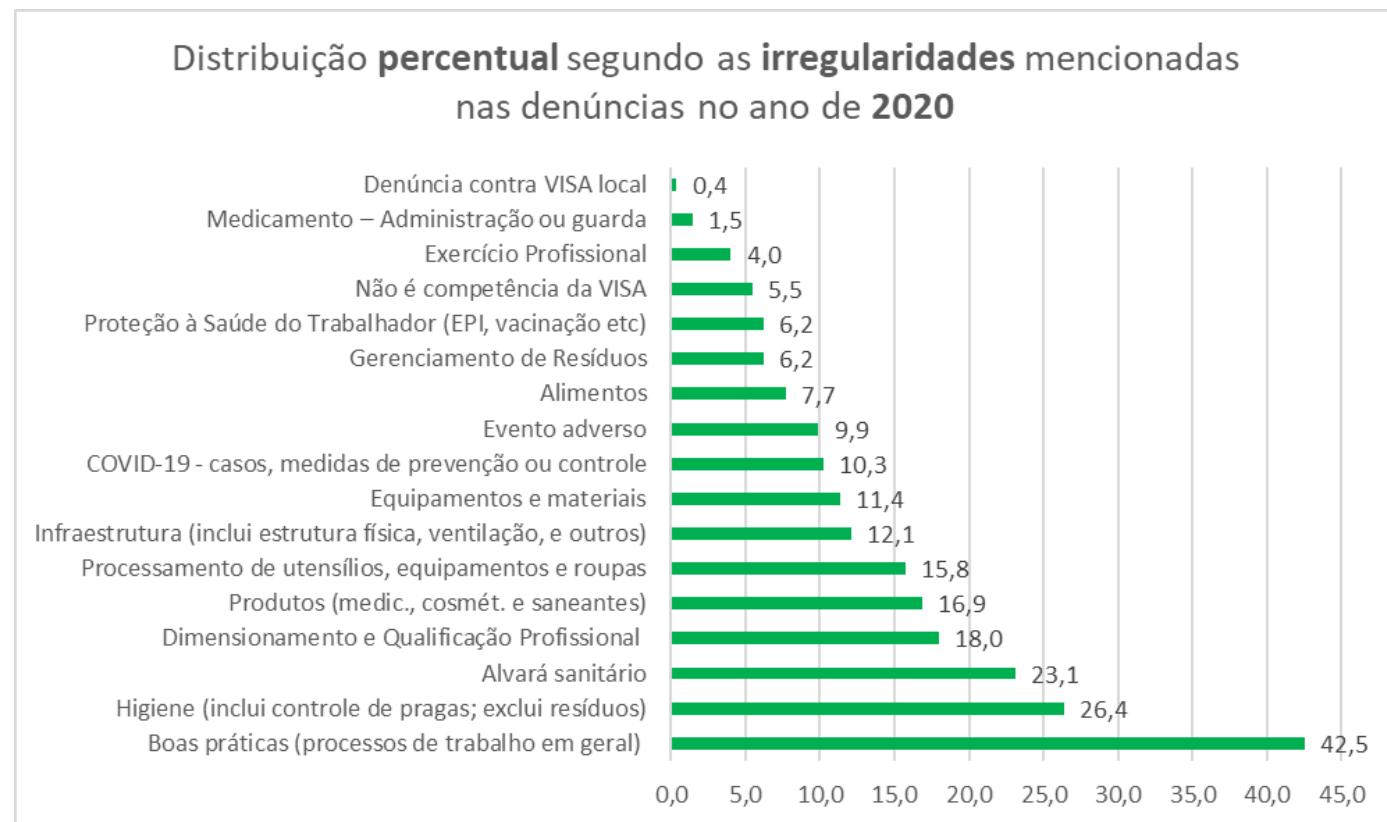


De modo a avaliar a prevalência dos problemas ou irregularidades detectadas, cada denúncia recebida é classificada e pode ser enquadrada em mais de um tipo de problema. De acordo com a experiência prévia da área, foram especificados os seguintes problemas gerais, frequentemente identificadas nos serviços de interesse para a saúde: higiene (inclui controle de pragas; exclui gerenciamento de resíduos); produtos (medicamentos, cosméticos e saneantes, bem como seu fracionamento); boas práticas (processos de trabalho em geral não especificados nos outros itens); processamento de utensílios, equipamentos e roupas; alvará sanitário; dimensionamento e qualificação profissional (inclui responsabilidade técnica); infraestrutura (inclui estrutura física, ventilação, iluminação, dentre outros); evento adverso; equipamentos e materiais; alimentos; proteção à saúde do trabalhador (EPI, vacinação etc); exercício profissional; medicamento – administração ou guarda; não é competência da visa; comércio de produtos; gerenciamento de resíduos; abertura de serviço assistencial de interesse para a saúde; acesso à informação e questões similares; denúncia contra visa local e terceirização. Em 2020, acrescentamos o problema “COVID-19 - casos,

medidas de prevenção ou controle”, a fim de captar e sistematizar as denúncias que tinham como objeto caso de Covid-19 ou qualquer má-prática que dificultasse a prevenção ou o controle da Covid.

As queixas mais comuns identificadas nos relatos recebidos em 2020 estão associadas a **más-práticas** (42,5% das denúncias), **falta de higiene** (26,4%) e **ausência de alvará sanitário** (23,1%). Pode-se citar também outros problemas referentes ao **dimensionamento e qualificação do corpo profissional** (18%), irregularidades de **produtos**, identificadas em 16,9% dos relatos,), ao **processamento de utensílios, equipamentos e roupas** (15,8% das demandas), **problemas de infraestrutura** (12,1%), irregularidades em **equipamentos ou materiais** utilizados pelo serviço (11,4%) e relatos relacionados de alguma forma com o controle da Covid-19, 10,3% das denúncias (sejam casos suspeitos nestes serviços, surtos possíveis ou mesmo más-práticas que contribuiriam para a disseminação da doença). O gráfico 5 apresenta a frequência dos problemas/irregularidades descritos nas denúncias.

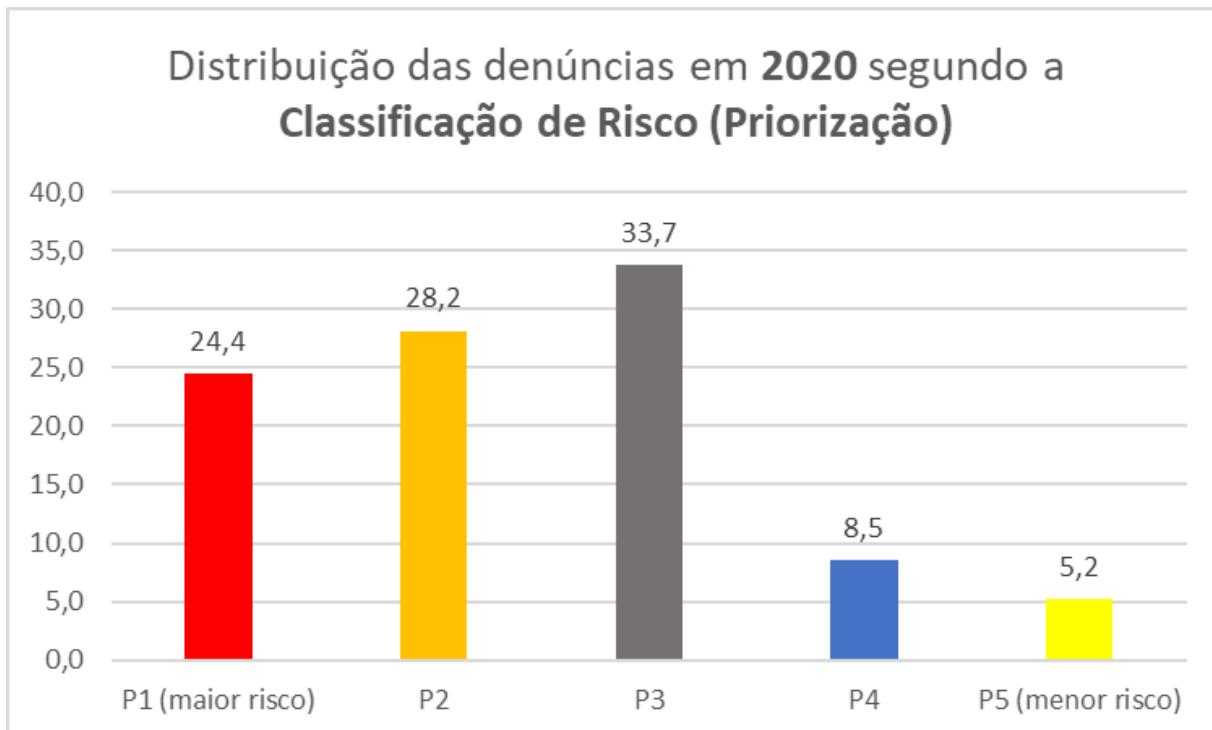
Gráfico 5 - Principais problemas identificados nas denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2020.



### 3.3- Tratamento e Classificação de Prioridade

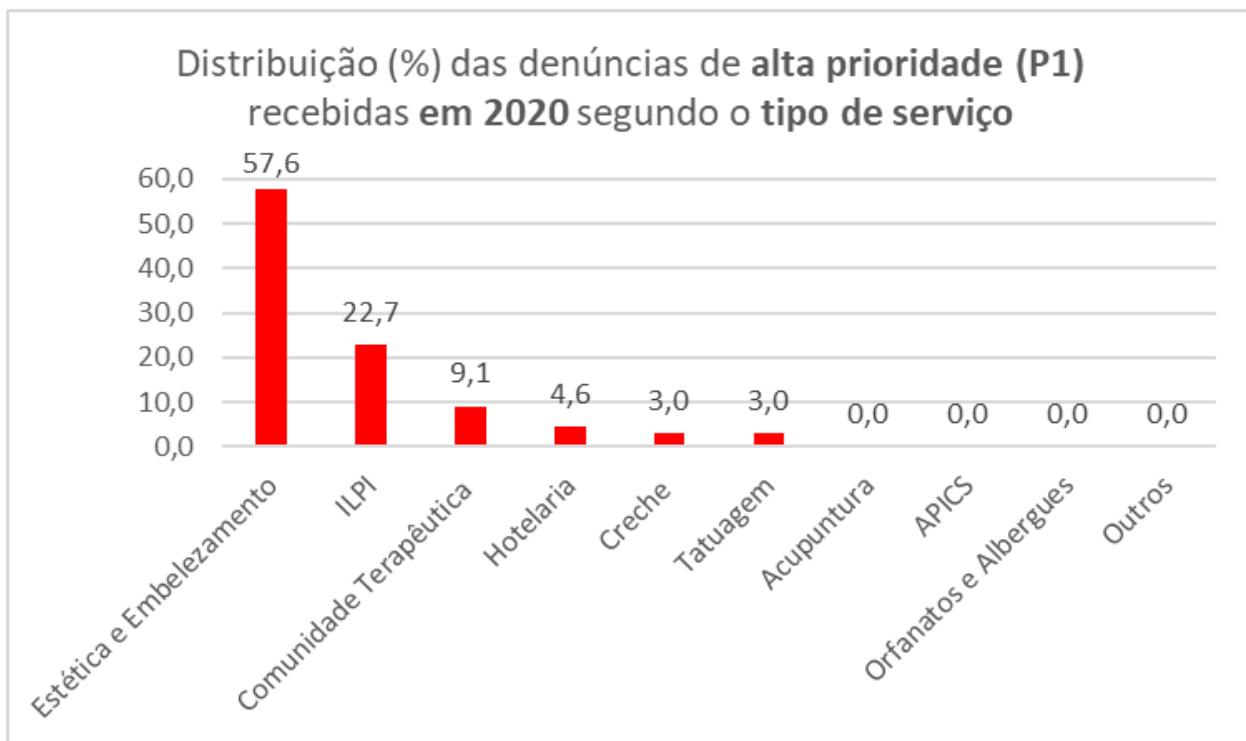
A aferição do Grau de Prioridade a partir da avaliação da gravidade e da tendência das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas ao longo de 2020, demonstrou que **24,4%** das demandas foram classificadas como **P1**, o que representam 66 denúncias do total de 270 (gráfico 6), ou seja, de prioridade máxima devido ao alto potencial de provocar danos. Apenas 5,2% das denúncias foram enquadradas como **P5** (baixo risco). As outras demandas apresentam prioridade 2, 3 e 4 (70,4%).

Gráfico 6 – Grau de Prioridade das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2020.



A maioria das denúncias enquadradas em P1, **57,6%**, referem-se a serviços de Estética e Embelezamento, seguidas pelas ILPI, com **22,7%** (uma grande elevação percentual, já que no ano de 2019 compunham 12,4% da amostra P1; mas em números absolutos representa ligeiro acréscimo em relação ao ano anterior: ano de 2019 -> 13 denúncias, ano de 2020 -> 15 denúncias), Comunidades Terapêuticas com **9,1%** (embora uma grande elevação percentual, uma vez que em 2019 compunham 5,7% da amostra P1, a quantidade em números absolutos se mostrou a mesma, isto é, 06 denúncias P1 em ambos os anos), Hotelaria (**4,6%**), Creches com **3,0%** (grande queda, acreditamos que em virtude de terem permanecido fechadas em boa parte do ano, em virtude da Pandemia) e, estúdios de Tatuagem e Piercing (**3,0%** das denúncias P1, o que revela uma grande queda, possivelmente também devido ao contexto pandêmico) conforme sintetizado no gráfico 7 abaixo.

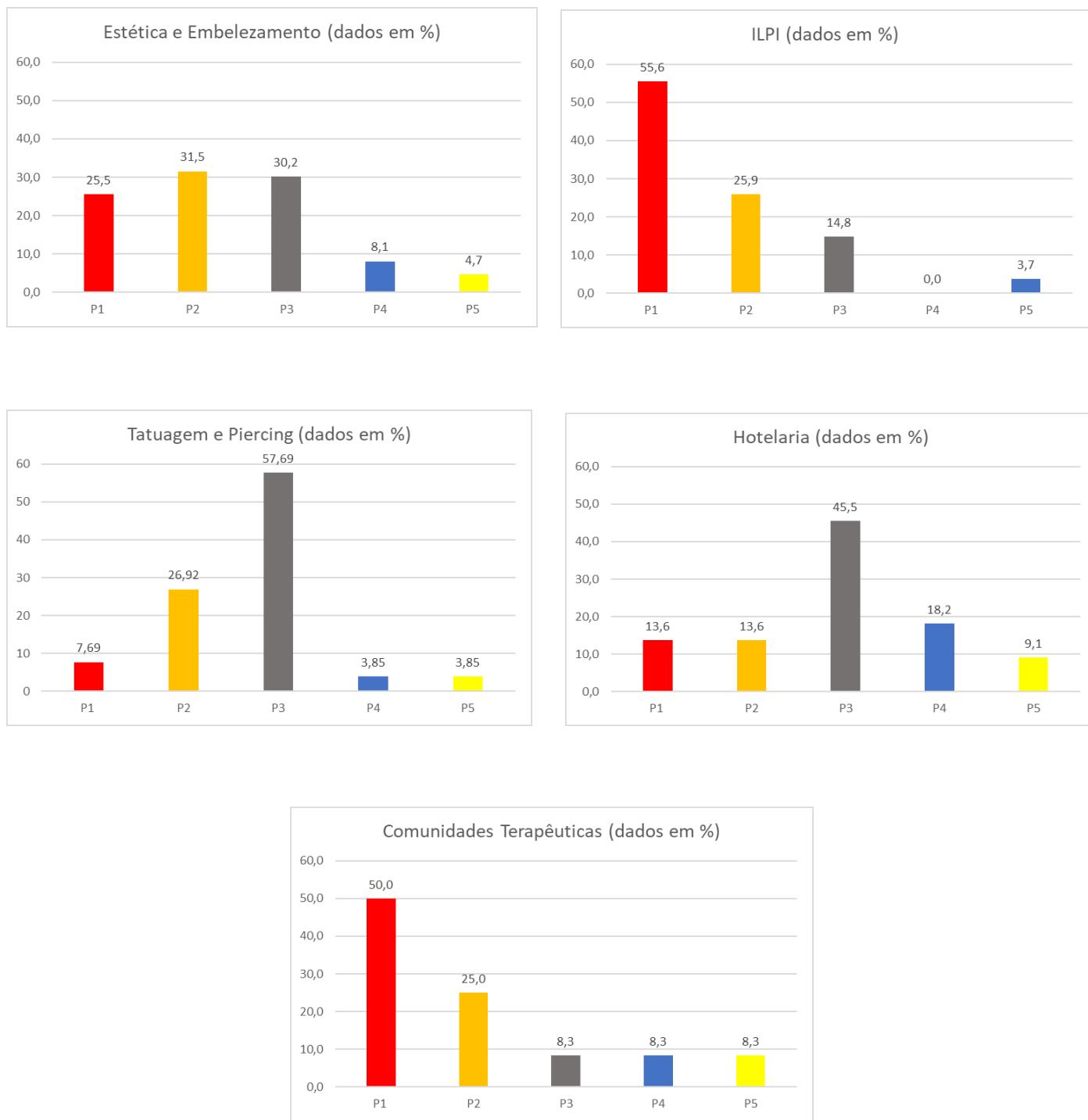
Gráfico 7 - Distribuição das denúncias P1 segundo tipo de serviço, em 2020.



Dos principais problemas listados nas denúncias categorizadas como P1, más-práticas estão presentes em 34,8% dos relatos (23 denúncias), problemas ligados a dimensionamento de equipe ou qualificação profissional aparecem em 30,3% (20 denúncias), irregularidades de equipamentos e materiais são citadas em 27,2% (18) dos relatos, más condições de higiene em 21,2% (14), irregularidades ligadas à produtos (como medicamentos e cosméticos) somam 16,6% (11) e, por fim, inconformidades ligadas a alimentos também estão presentes em 16,6% da amostra P1. A combinação, o detalhamento e a gravidade desses problemas são insumos para avaliar a gravidade da denúncia e enquadrá-la com a prioridade máxima.

Por fim, apresentamos nos **diferentes gráficos abaixo** (gráficos 08 a 12) a distribuição de risco conforme cada tipo de serviço de interesse para saúde, ou seja, traçamos o **Perfil de Risco Potencial de cada tipo de serviço** com base nas denúncias recebidas e subsequente classificação de prioridade (P1 a P5). Optamos por não traçar o perfil de risco dos serviços denunciados de Creches, Orfanatos e Albergues, APICS e Acupuntura em virtude de comporem uma diminuta amostra no ano de 2020.

## Gráficos de distribuição de graus de prioridade – Perfis de Risco das categorias denunciadas



Os gráficos de Perfis de Risco diminuem os vieses quantitativos e ajudam a olhar os dados de maneira mais qualificada. Assim, embora as denúncias referentes às ILPI e Comunidades Terapêuticas, por exemplo, não componham uma amostra grande, uma vez que representam 10,5% e 4,5%, respectivamente, de nossa amostra (ao contrário dos serviços de embelezamento/estética, que compõe 56,3%), os gráficos correspondentes a estes serviços apresentam um comportamento bastante importante (isto é, um perfil de categorização de prioridade em que predominam denúncias de mais alto risco).

### **3.4- Detalhamento dos relatos mais graves**

#### **SERVIÇOS DE EMBELEZAMENTO E ESTÉTICA**

Quanto aos serviços de embelezamento e estética foi possível verificar que, dentre as denúncias de maior gravidade, as irregularidades mais prevalentes (42,1% dos relatos) são as relacionadas a equipamentos e materiais (por exemplo, uso de equipamentos não regularizados ou até mesmo o uso de equipamentos proibidos – como as câmaras de bronzeamento). Destacamos que em 2020 houve uma grande quantidade de denúncia envolvendo as câmaras de bronzeamento (relatado em 16 denúncias, portanto, 42% das denúncias). Ressaltamos que as **câmaras de bronzeamento foram alvo da resolução RDC 56/09 que proíbe, além do uso, a importação, o recebimento em doação, aluguel e a comercialização desses equipamentos.** A medida foi motivada pelo surgimento de indícios de agravos à saúde relacionados com o uso das câmaras de bronzeamento. Um grupo de trabalho da Agência Internacional para Pesquisa sobre Câncer (IARC) na França, ligada à Organização Mundial da Saúde, noticiou a inclusão da exposição às radiações ultravioleta na lista de práticas e produtos carcinogênicos para humanos.

Após as irregularidades ligadas a equipamentos e materiais, destacam-se ainda as queixas relacionadas à ausência de qualificação profissional (31,5% dos relatos) e a produtos (medicamentos, cosméticos ou saneantes), estando presentes em 26,3% dos relatos. Assim, como em 2019, diversas dessas denúncias mencionavam o uso de medicamentos invasivos por esteticistas (toxina botulínica, ácido hialurônico, enzimas lipolíticas etc.); **ressaltamos que o uso de medicamentos (principalmente os de uso invasivos!) é proibido para tais profissionais**, já que a Lei 13.643/2018 (que regulamenta a profissão de esteticista) só permite que os esteticistas utilizem como insumo os cosméticos.

Além disso, vale ressaltar que o **uso irregular do formol** em procedimentos capilares, irregularidade importante considerando os riscos da substância, permanece bastante citado em 2020; ressaltamos que o uso indevido de formol em alisantes de cabelo pode causar diversos males à saúde, sendo que uma única exposição pode causar irritação, coceira, queimadura e descamação do couro cabeludo, queda do cabelo, falta de ar, tosse, dor de cabeça, ardência e coceira no nariz, e exposições constantes podem levar a feridas na boca, narina e olhos, câncer nas vias aéreas superiores (nariz, faringe, laringe, traqueia e brônquios), e em casos extremos à morte.

#### **INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS - ILPI**

Dentre as denúncias de maior gravidade (P1) envolvendo as ILPI, os problemas mais prevalentes estão relacionados a más-práticas diversas (73,3% dos relatos P1), más condições de higiene (53,3%), más condições de alimentos – 40% (o que envolve desde a manipulação inadequada até pobreza ou insuficiência de alimentos), dimensionamento e qualificação profissionais (também com 40%), e em percentual menor problemas relacionados à prevenção ou controle da COVID-19 (20%, o que corresponde a 05 denúncias P1). Destas, 03 foram consideradas improcedentes, 01 parcialmente procedente e 01 não obtivemos devolutiva da vigilância sanitária local. Parte considerável das denúncias P1 (54%) mencionavam situações de maus-tratos a idosos, o que é obviamente inadmissível.

## **COMUNIDADES TERAPÊUTICAS**

Embora as Comunidades Terapêuticas não componham um universo tão grande como outros serviços de interesse para a saúde (a exemplo de serviços de estética e embelezamento, creches, estúdios de tatuagem ou até mesmo Instituições de Longa Permanência para Idosos), o padrão de distribuição das denúncias se mantém como nos anos anteriores, isto é, uma parte considerável das denúncias referentes a estes estabelecimentos são de alta gravidade, em especial, as relacionadas a abuso de direito, violências diversas (físicas e psicológicas) e internações involuntárias, situações frontalmente contrárias às disposições da RDC 29/2011 e também à recente alteração da Lei Antidrogas (Lei 11.343/2006), trazida pela Lei nº 13.840, de 2019.

## **4- Riscos e Recomendações**

---

Os potenciais danos ou agravos à saúde que podem ocorrer no uso dos serviços de interesse para saúde podem ser evitados por meio da adoção de algumas recomendações. O usuário alerta é capaz de verificar alguns aspectos de segurança sanitária que podem resguardá-lo da ocorrência de situações de risco potencial.

Neste sentido, a medida de maior importância por parte de um usuário de um serviço sujeito à vigilância sanitária é verificar se o estabelecimento prestador deste serviço possui licença sanitária (alvará sanitário). Diante da dúvida se o estabelecimento se encontra devidamente regularizado, orientamos que o cidadão entre em contato com a Vigilância Sanitária de seu município, uma vez que as ações de licenciamento e fiscalização de serviços de interesse para a saúde constituem competências dos entes locais.

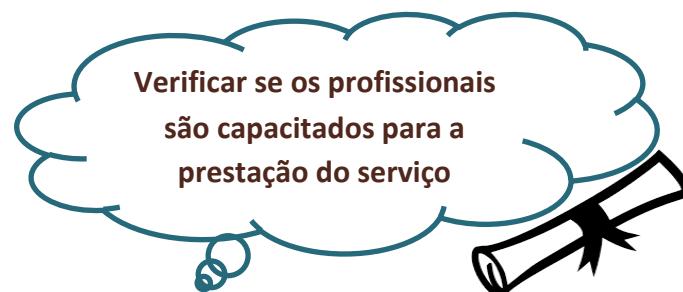
Em caso de dúvida se um profissional é realmente capacitado para o exercício de uma função, é direito do usuário deste serviço solicitar a comprovação de tal capacitação (por exemplo, por meio de certificados).

Outra dica valiosa se refere aos produtos utilizados nos serviços de interesse para a saúde (cosméticos, saneantes, equipamentos etc). Diante de qualquer suspeita quanto à conformidade de um produto, orientamos para que seja verificado seu rótulo/etiqueta quanto a informações básicas, principalmente data de validade (caso se aplique) e regularidade perante a Anvisa/Ministério da Saúde. Caso a dúvida ainda persista, a regularização de produtos sujeitos à vigilância sanitária pode ser checada junto ao site da Anvisa, mais especificamente em: <https://consultas.anvisa.gov.br/#/>

Por fim, caso você, usuário de um serviço, verifique alguma irregularidade, não hesite em acionar a vigilância sanitária de sua localidade. Os canais de comunicação da vigilância sanitária são um dos instrumentos de cidadania ao nosso dispor!



VERIFICAR SE O  
ESTABELECIMENTO  
POSSUI ALVARÁ OU  
LICENÇA SANITÁRIA



Em caso de dúvida, confira se produtos (cosméticos, tintas de tatuagem, bronzeadores), aparelhos, equipamentos ou acessórios utilizados são regularizados pela Anvisa, especialmente em serviços de estética/embelezamento e tatuagem.



## Consultas

ANVISA - AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Consultas

