

Relatório Anual Denúncias em Serviços de Interesse Para a Saúde



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Diretor-Presidente

Antônio Barra Torres

Chefe de Gabinete

Karin Schuck Hemesath Mendes

Diretores

Alex Machado Campos

Antônio Barra Torres

Daniel Meirelles Fernandes Pereira

Meiruze Sousa Freitas

Romison Rodrigues Mota

Gerência- Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde – GGTES

Giselle Silva Pereira (Gerente-Geral)

Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde (CSIPS)

Alice Alves de Souza (coordenadora)

Ana Maria Alkmim Frantz

Rafael Fernandes Barros

Elaborador

Rafael Fernandes Barros

Revisoras

Alice Alves de Souza

Ana Maria Alkmim Frantz

Tatiana de Almeida Jubé

Sumário

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

1- Introdução

Os órgãos de Vigilância Sanitária (sejam municipais, estaduais ou federal) 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.

Neste sentido, como estratégia de monitoramento de riscos, a Coordenação de Serviços de Interesse para a Saúde da Anvisa (CSIPS), recebe, 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 2022 foram reunidos nesse relatório que está em sua décima 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 outras 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 (por exemplo, análise de impacto regulatório) e fiscalização.

Nesta décima edição, além dos dados estatísticos que periodicamente já divulgamos (como serviços mais denunciados, problemas mais prevalentes etc), permanecemos com uma inovação que trouxemos no relatório anual de 2020, 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 escalonar 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 (maiores detalhamentos sobre esta metodologia qualitativa podem ser obtidos no artigo “Estratégia para priorização de denúncias com risco potencial relativas a serviços de saúde”, disponível em: <https://visaemdebate.incgs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/1015>) – e, assim, construímos um modelo para o tratamento de denúncias que chegam à área, conforme descrito a seguir.

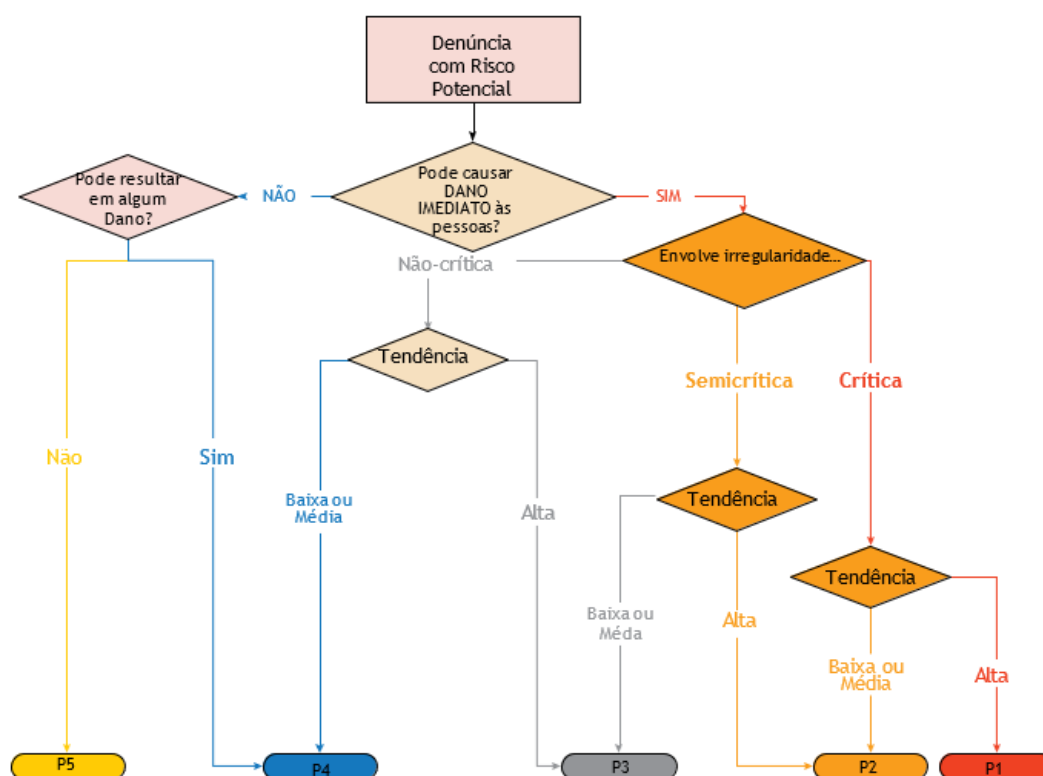
2.1- Fluxograma da estratégia de priorização com base no Risco Potencial

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

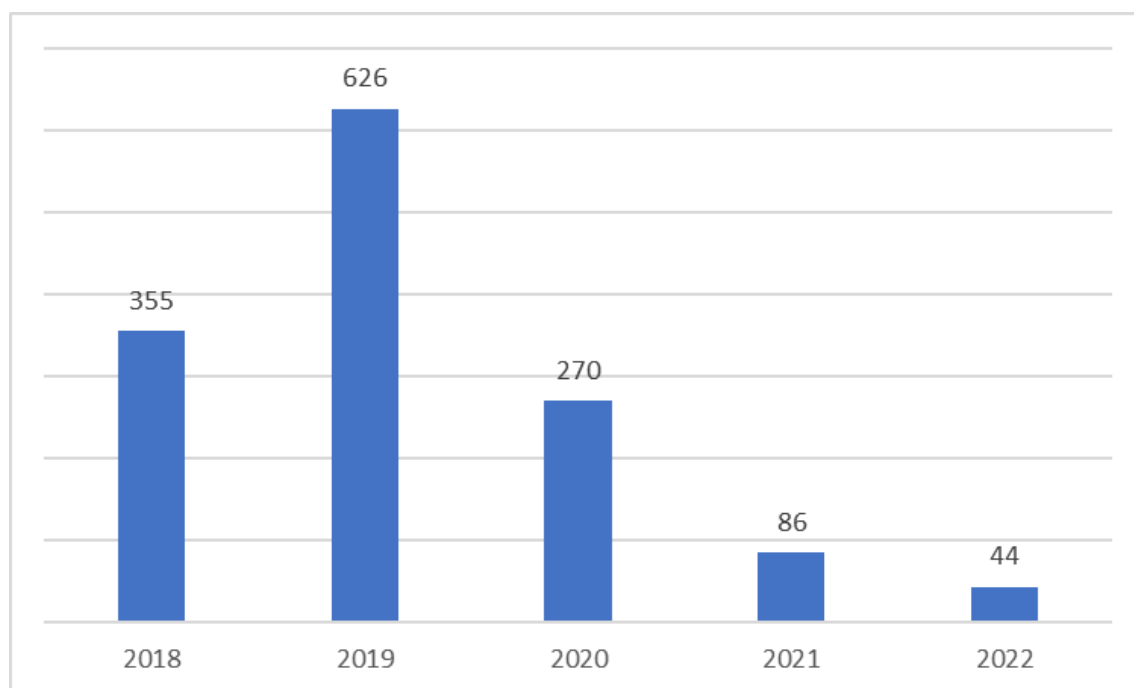
Como uma segunda etapa e com o intuito de se realizar um acompanhamento adequado dos casos tratados, bem como facilitar e agilizar informações imprescindíveis, e ainda, ter um instrumento que gerasse informação qualificada sobre diversas variáveis que favorecem o gerenciamento de risco, foi elaborado 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 relativas a serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa desde o ano de 2018, ano em que se adotou o modelo do risco potencial. Em 2019 houve um crescimento expressivo em relação ao ano anterior, cerca de 76%. Contudo, a partir de 2020 houve uma grande queda no recebimento de denúncias. **Este comportamento das denúncias de interesse para a saúde refletiu a queda nas denúncias em geral recebidas pela Agência; conforme dados do relatório da Ouvidoria da Anvisa (disponível em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canal_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria), as denúncias recebidas em 2022 representaram uma redução de 56% em relação ao ano de 2021. No ano de 2021, a Ouvidoria da Agência também detectou a mesma queda (56%) em relação a 2020, que por sua vez já representava uma queda de 23% em relação ao ano de 2019.**

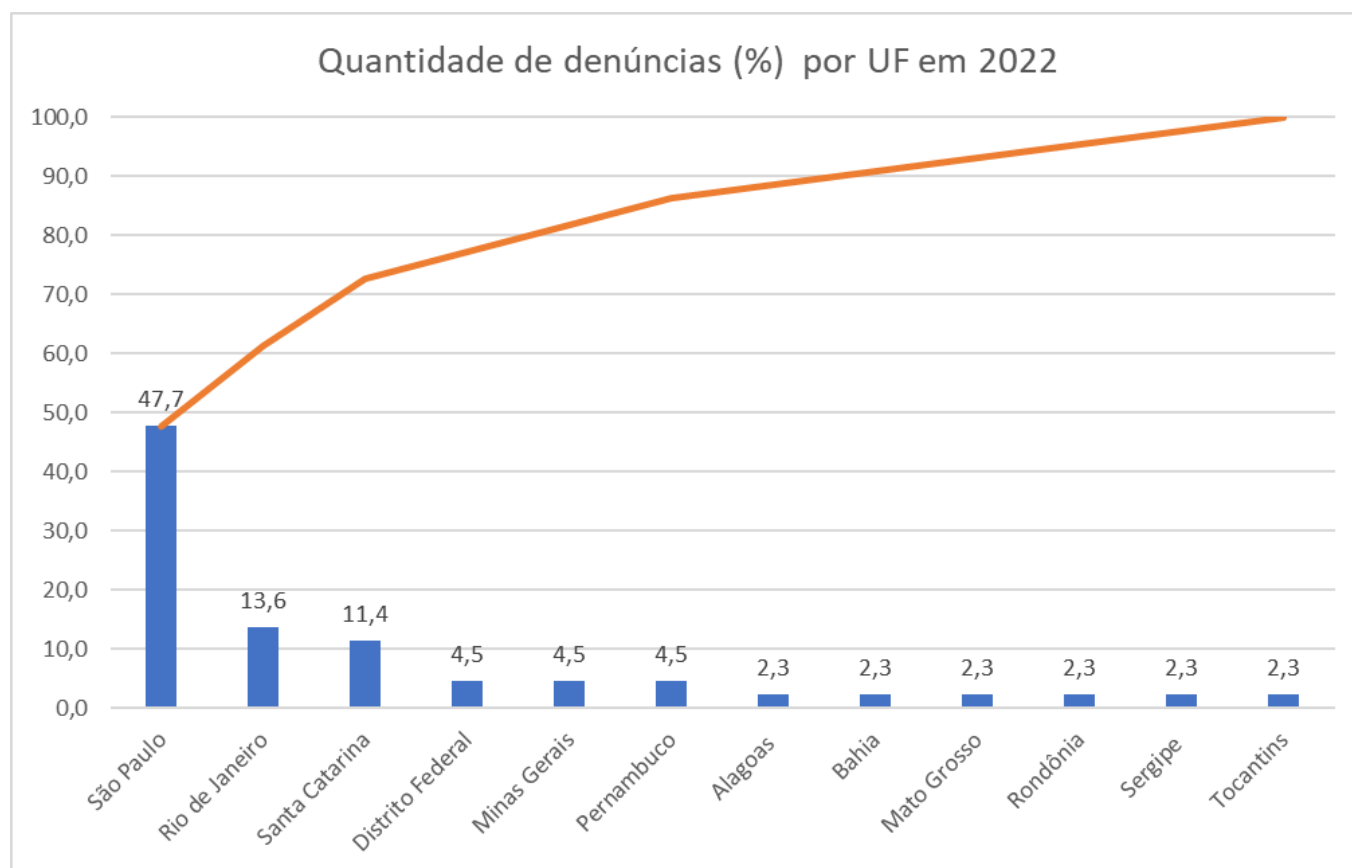
Gráfico 1 – Número de denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2018 a 2022.



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 2022, contribuiu com a **totalidade das demandas recepcionadas**. Essas denúncias foram encaminhadas por cidadãos de **12 unidades da federação (11 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 nos anos anteriores. Os estados de São Paulo e Rio de Janeiro, novamente contribuíram com a maior parcela das denúncias, representado, respectivamente, 47,7% e 13,6% destas.

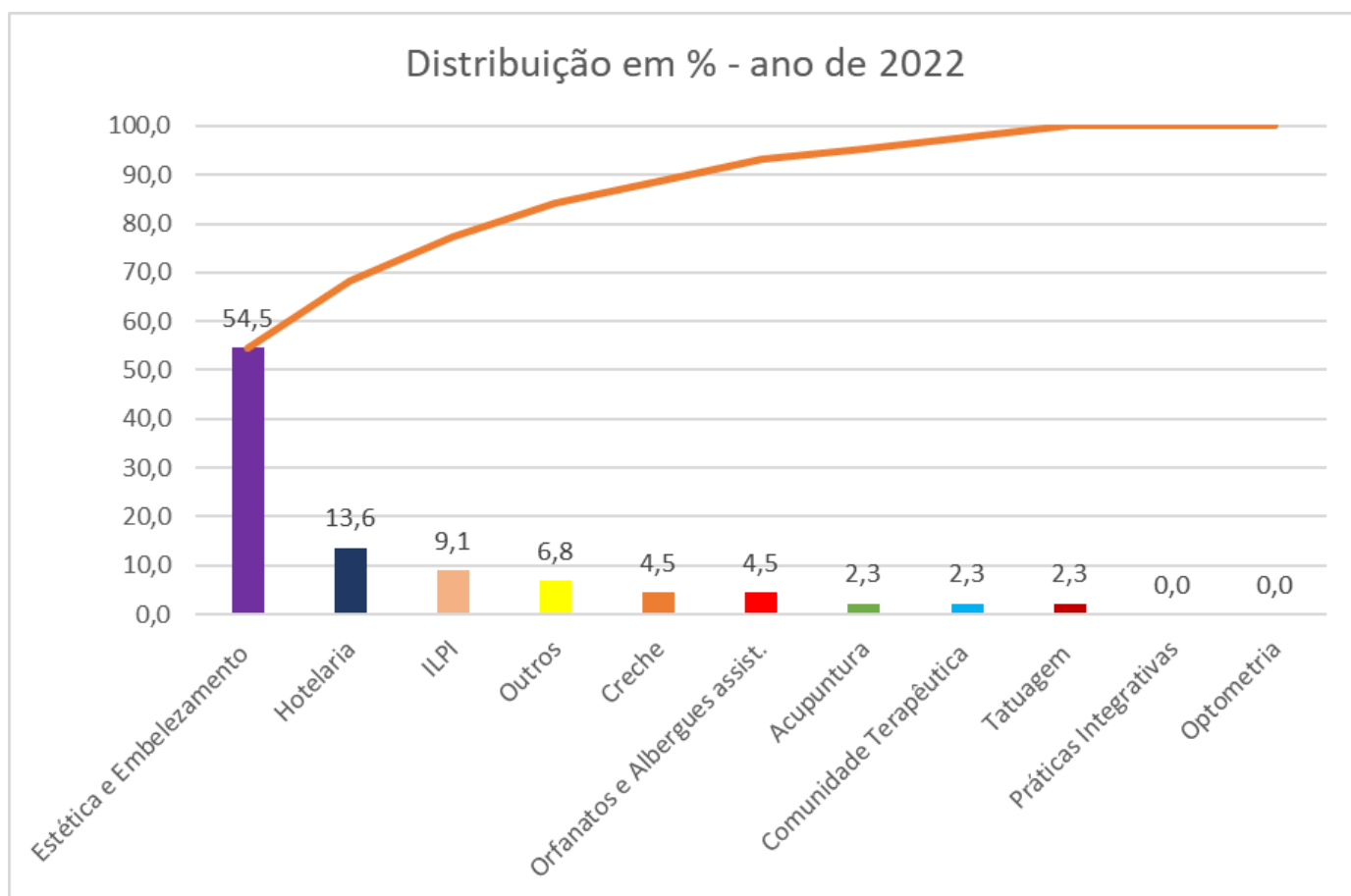
Gráfico 2 – Distribuição das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2022 por UF.



3.2 Categorização: Denúncias e Serviços

Embora os serviços de interesse para a saúde abranjam uma variedade de alternativas, as demandas recebidas pela Anvisa são 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 **54,5% das denúncias**, seguida de **Hotelaria (13,6%)** e **Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI)**, que concentraram **9,1%** das demandas. Na sequência tivemos a categoria “Outros” (6,8%, o que representa apenas 03 denúncias em nossa amostra), Creches (4,5%, o que representa 02 denúncias), Orfanatos e Albergues Assistenciais (também com 4,5%), Acupuntura (2,3%, representando apenas 01 denúncia), Comunidade Terapêutica (2,3%) e, por fim, serviços de Tatuagem e Piercing (2,3%). Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Humana-APICS (que em nossa classificação não engloba a Acupuntura) e Optometria não tiveram nenhuma denúncia.

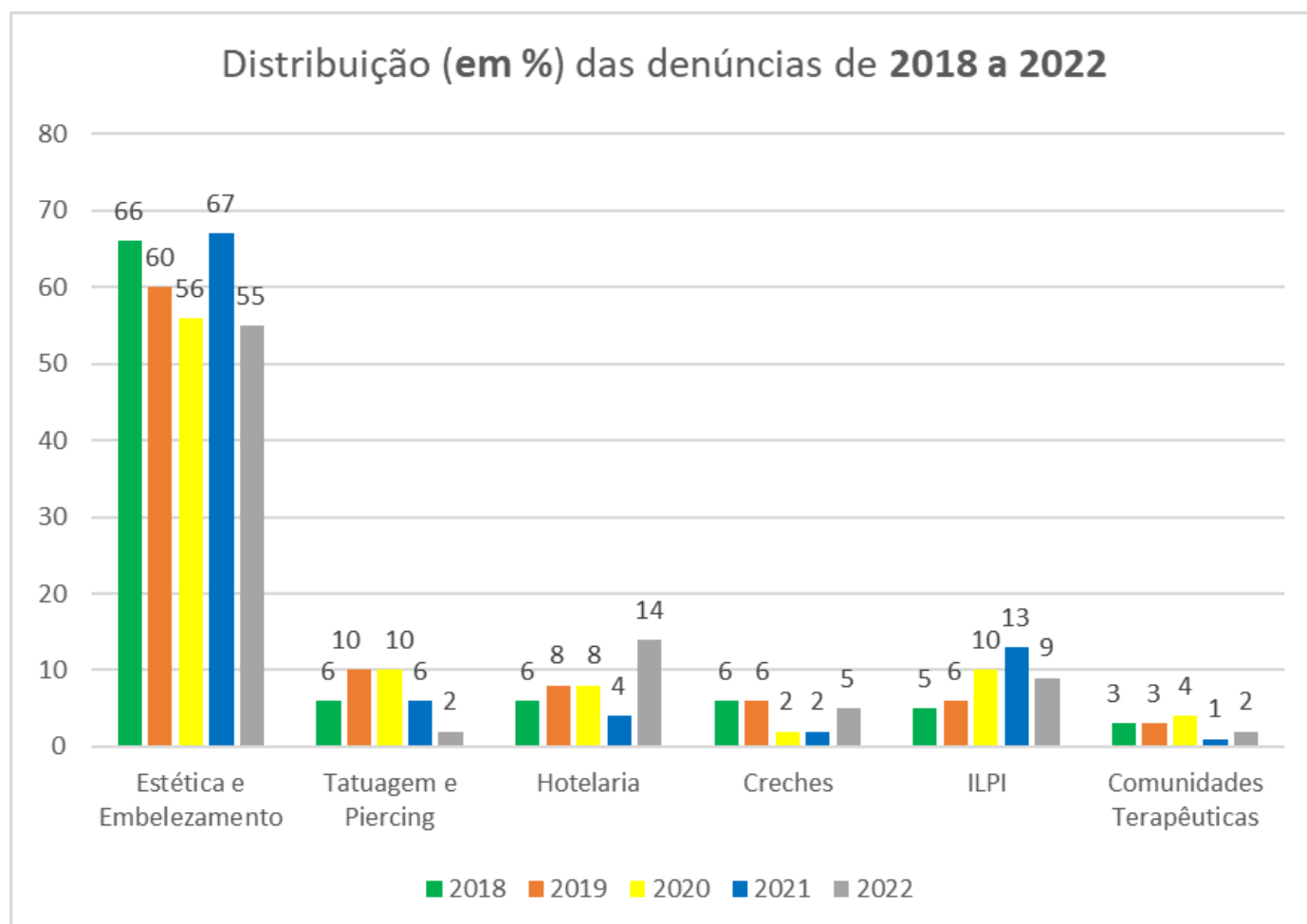
Gráfico 3– Categorização das denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2022.



Como tem se repetido ao longo dos anos, os serviços de estética e embelezamento figuram como os mais denunciados e reclamados. A quantidade de estabelecimentos disponíveis aliada à diversidade de técnicas e tipos de procedimento parecem justificar o número elevado de relatos de irregularidades relacionadas à estética e embelezamento. Quanto aos demais tipos de serviços de interesse para a saúde não é possível traçar um perfil por tipo de categoria ao longo dos anos, uma vez que a regularidade e a quantidade das denúncias variaram no período (gráfico 4).

Como mencionado nos relatórios anuais de 2019 em diante, para qualquer inferência mais qualificada, em regra, 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. Em virtude da amostra de 2022 ter tido um tamanho significativamente menor do que em anos anteriores, optamos por traçar o Perfil de Risco Potencial somente dos Serviços de Estética e Embelezamento, dos serviços de Hotelaria e das Instituições de Longa Permanência (gráficos 8 a 10), uma vez que os demais serviços compõem números absolutos muito pequenos, e tais perfis de risco potencial trariam vieses, ao invés de aclarar o cenário.

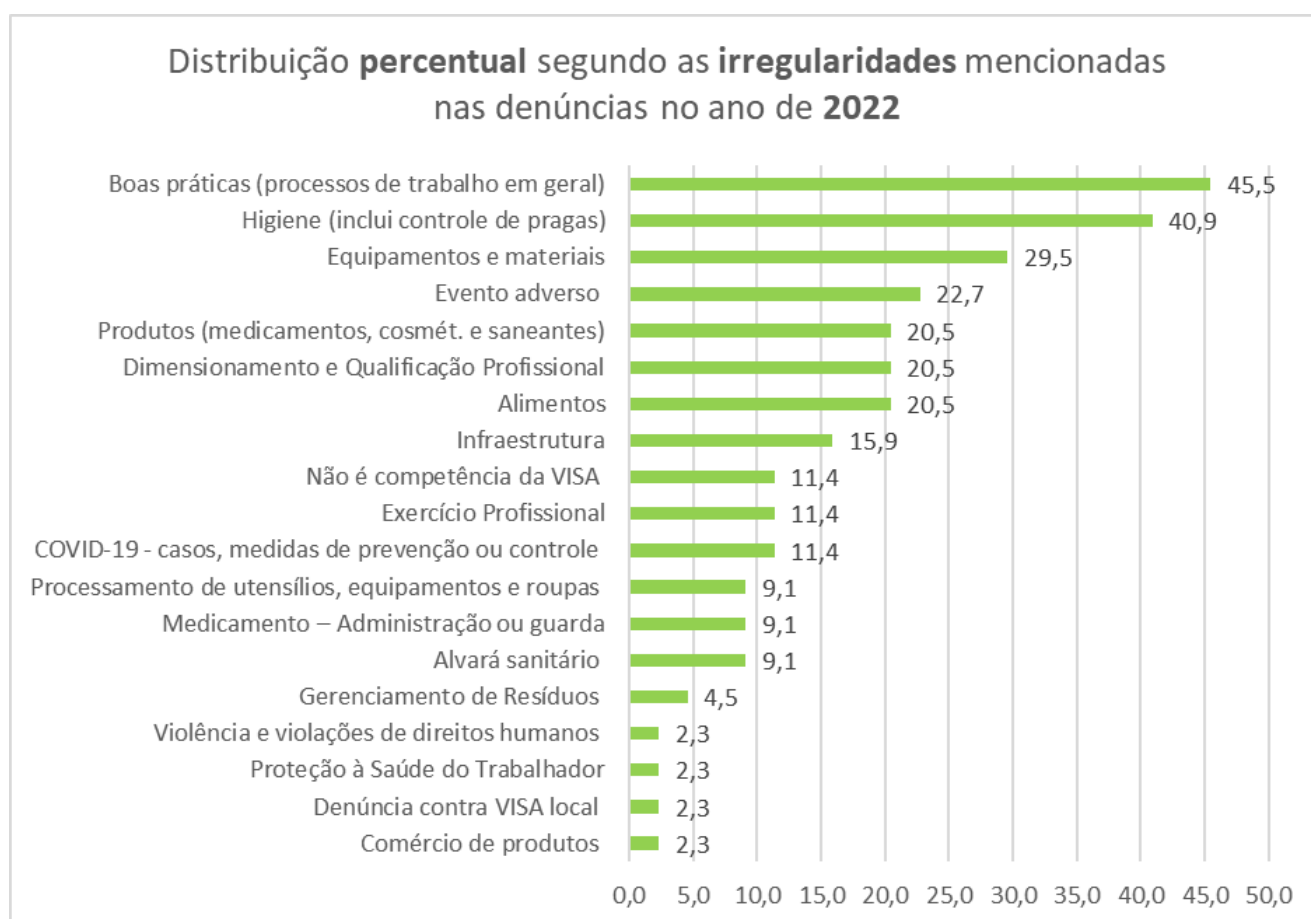
Gráfico 4– Categorização das principais denúncias por tipo de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa nos anos de 2018 a 2022.



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. Em 2021 acrescentamos o problema “Violência e violações de direitos humanos”, motivados principalmente por denúncias anteriores de Comunidades Terapêuticas e ILPIs.

As queixas mais comuns identificadas nos relatos recebidos em 2022 estão associadas a **más-práticas** (45,5% das denúncias), **falta de higiene** (40,9%), irregularidades em **equipamentos e materiais** utilizados pelo serviço (29,5%), eventos adversos (22,7% dos relatos), **irregularidades em produtos** (presentes em 20,5% das denúncias), problemas referentes ao **dimensionamento e qualificação do corpo profissional** (igualmente com 20,5%) e inconformidades com relação a alimentos (também com 20,5%). O gráfico 5 apresenta a frequência dos problemas/irregularidades ao se considerar toda a nossa amostra de denúncias de 2022.

Gráfico 5 - Principais problemas identificados nas denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2022.

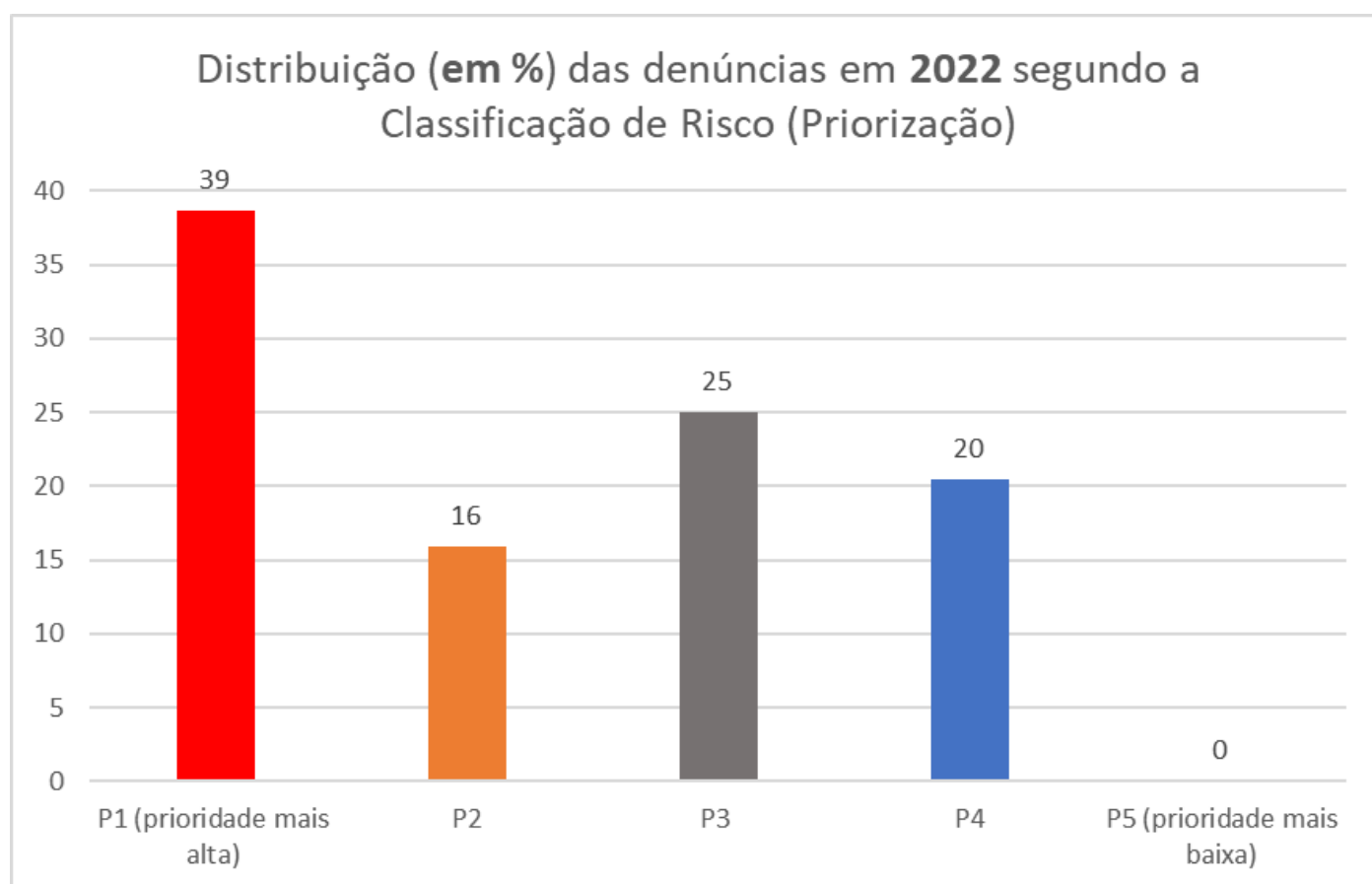


3.3- Tratamento e Classificação de Prioridade

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 2022, demonstrou que **39%** das demandas foram classificadas como **P1**, ou seja, de prioridade máxima devido ao alto potencial de provocar danos. As outras demandas apresentam prioridade 2, 3 e 4 (61%). Assim como ocorreu pela primeira vez em 2021, interessante notar no gráfico 6 que a distribuição das denúncias por grau de prioridade se afastou claramente de uma curva de Gauss, ou seja, há uma nítida predominância de denúncias de alta prioridade;

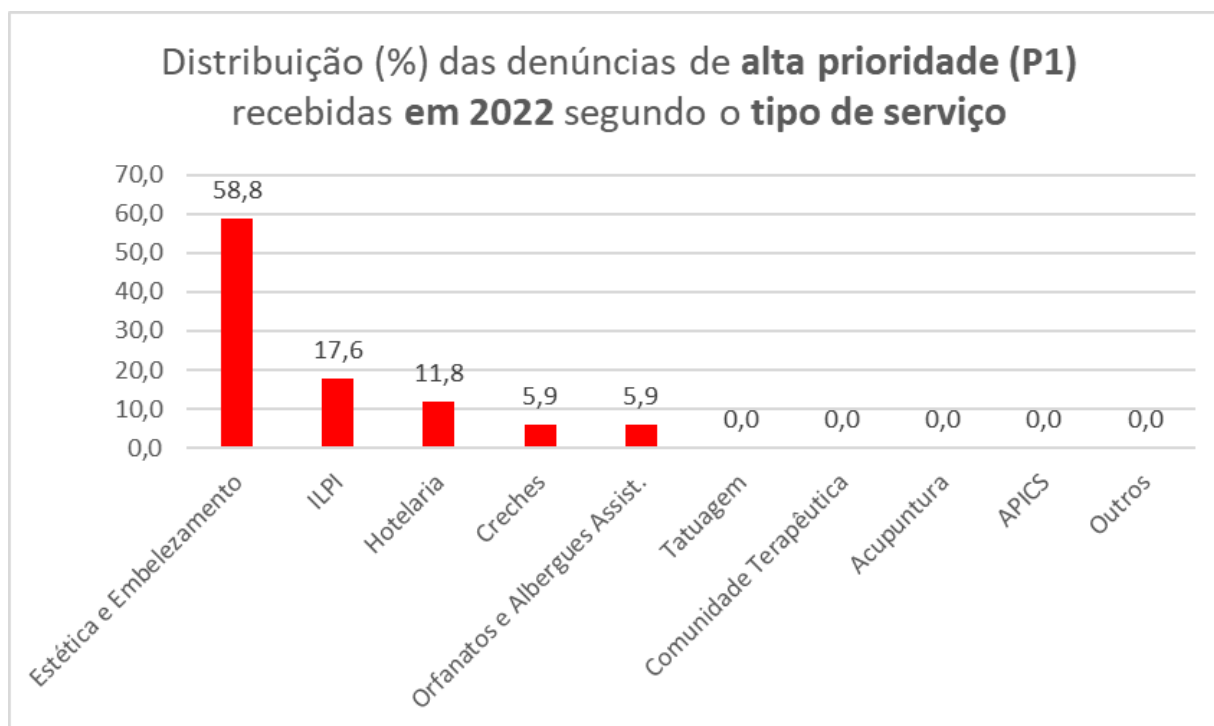
uma hipótese plausível levantada é que seria o resultado do trabalho executado ao longo de diversos anos de orientação ao cidadão, em que este é direcionado a formalizar denúncia diretamente ao órgão de VISA local diante de relatos de média e baixa prioridades (em virtude da descentralização das ações de VISA, conforme detalhado na Introdução e Metodologia deste relatório); outra hipótese, não excludente, seria a percepção do cidadão de que a atuação da Anvisa se daria em situações mais gravosas.

Gráfico 6 – Grau de Prioridade das denúncias de serviços de interesse para a saúde recebidas pela Anvisa no ano de 2022.



A maioria das denúncias enquadradas em P1, **58,8%**, referem-se a serviços de Estética e Embelezamento (como tem ocorrido ao longo dos anos), seguidas pelas ILPI, com **17,6%** (serviços estes que também constavam em segundo lugar na amostra de 2021), serviços de Hotelaria (11,8%), Creches (5,9%) e, por fim, Orfanatos e Albergues Assistenciais (5,9%), conforme sintetizado no gráfico 7 abaixo.

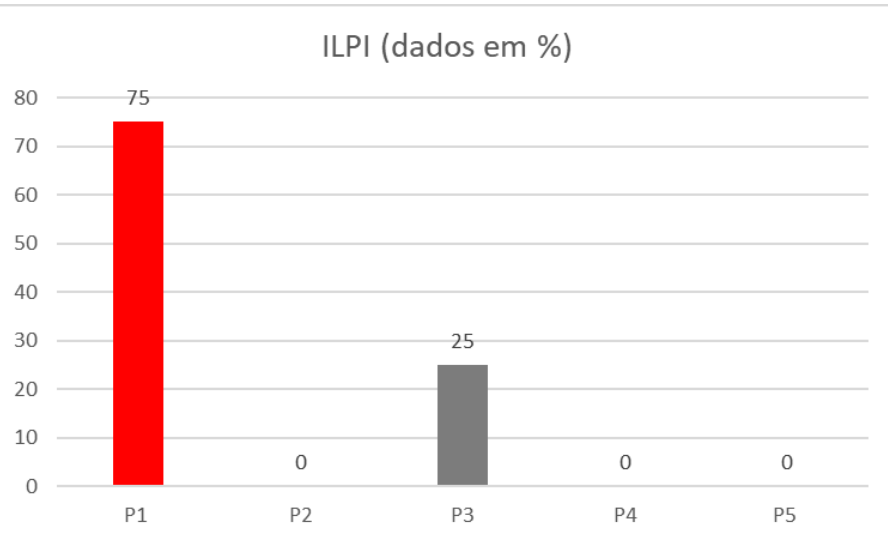
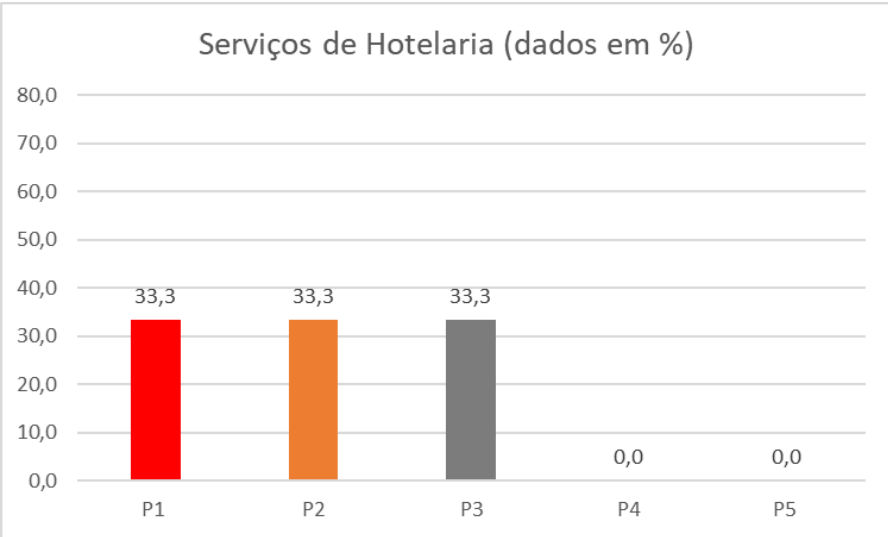
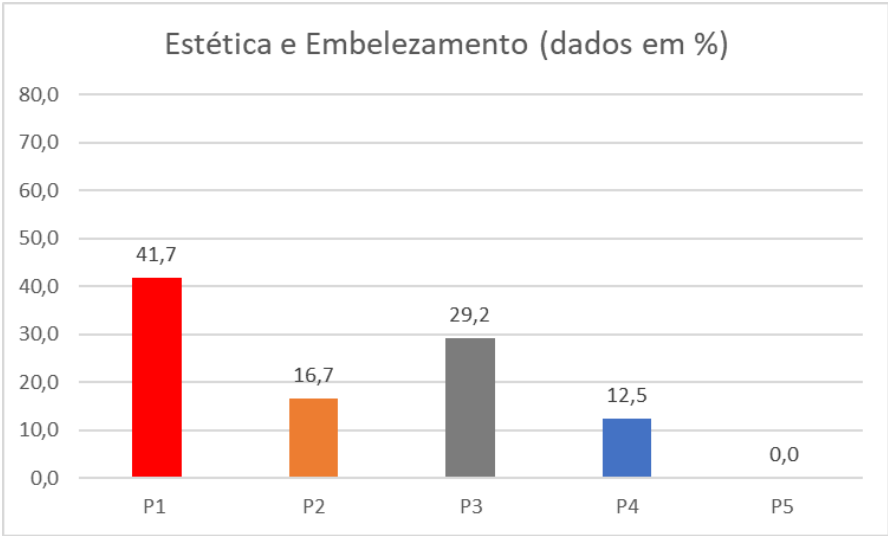
Gráfico 7 - Distribuição das denúncias P1 segundo tipo de serviço, em 2022. N=17.



Dos principais problemas listados nas denúncias categorizadas como P1, más-práticas estão presentes em 41,2% dos relatos, assim como questões ligadas à higiene; irregularidades ligadas à dimensionamento e qualificação profissional, inconformidades em equipamentos e materiais, bem como relatos de eventos adversos foram mencionadas em 35,3% das denúncias P1. Por fim, dentre as principais irregularidades em denúncias P1, podemos ainda citar as ligadas a alimentos, infraestrutura e produtos (medicamentos, cosméticos e saneantes), registradas em 17,6% dos relatos. 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 **gráficos abaixo** (gráficos 08 a 10) a distribuição de risco conforme o tipo de serviço de interesse para saúde para os serviços mais denunciados (Estética/Embelezamento, Hotelaria e ILPI), 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 demais serviços denunciados em virtude de comporem uma diminuta amostra no ano de 2022. **Os gráficos de Perfis de Risco diminuem os vieses quantitativos e ajudam a olhar os dados de maneira mais qualificada.**

Gráficos 08 a 10 de distribuição de graus de prioridade – Perfis de Risco das categorias denunciadas



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 (P1), assim como desde 2020, as irregularidades mais prevalentes foram as relacionadas a equipamentos e materiais, presentes em 60% das denúncias P1 (por exemplo, uso de equipamentos não regularizados ou até mesmo o uso de equipamentos proibidos – como as câmaras de bronzamento). A grande maioria destas denúncias envolvia as câmaras de bronzamento; **ressaltamos que as câmaras de bronzamento 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 para fins estéticos das câmaras de bronzamento. 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.

Como segundo problema mais prevalente nas denúncias P1, tivemos os **eventos adversos** (40%). Metade deles relacionados a procedimentos de alisamento capilar e metade resultante do uso de equipamentos proibidos (câmaras de bronzamento) ou equipamentos que não podem ser operados por esteticistas. Frisamos 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.

Na sequência aparecem irregularidades ligadas à qualificação ou exercício profissional (30% das denúncias P1 de estética e embelezamento), principalmente mencionando a operação de equipamentos por esteticistas que seriam restritos a profissionais de saúde, ou uso de medicamentos (principalmente enzimas e toxina botulínica) que deve ser restrito a profissionais da área da saúde. **Ressaltamos que o uso de medicamentos (principalmente os de uso invasivos!) por esteticistas é proibido, já que a Lei 13.643/2018 (que regulamenta a profissão de esteticista) só permite que os esteticistas utilizem como insumo os cosméticos.** Cabe ainda mencionar que 30% dos relatos mencionaram irregularidades atinentes a produtos, seja em virtude da proibição de seu uso (caso do formol, por exemplo), seja por falta de regularização.

INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS - ILPI

Dentre as denúncias de maior gravidade (P1) envolvendo as ILPI, os problemas mais prevalentes em 2022 estão relacionados ao **dimensionamento profissional** de maneira insuficiente (66,7% dos relatos P1) ou **higiene** (também em 66,7% das denúncias). Problemas relacionados à **alimentos, más-práticas, à prevenção ou controle da COVID, eventos adversos, gerenciamento de resíduos, administração ou guarda de medicamentos, além de violência e violações de direito** estiveram presentes em 1/3 dos relatos.

SERVIÇOS DE HOTELARIA

Quanto aos serviços de hotelaria foi possível verificar que, dentre as denúncias de maior gravidade (P1), predominam irregularidades relacionadas a higiene e inconformidades relativas à infraestrutura (todos os relatos P1). Podemos citar ainda como bastante prevalentes as irregularidades relativas a alimentos e más-práticas (presentes em 50% das denúncias de maior gravidade).

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 está regularizado junto à vigilância sanitária. Diante de dúvida, 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!

***Estabelecimento
Regularizado***

**VERIFICAR SE O
ESTABELECIMENTO
ESTÁ DEVIDAMENTE
REGULARIZADO
PERANTE A
VIGILÂNCIA
SANITÁRIA**

**Verificar se os profissionais
são capacitados para a
prestação do serviço**



Observar:

- Limpeza do ambiente
- Higienização, desinfecção e esterilização de materiais, utensílios e equipamentos

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

Produtos



Consulta Genérica



Alimentos



Cosméticos



Medicamentos



Produto de Cannabis



Produtos para Saúde



Saneantes



Tabaco