



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Vigilância em Saúde

O OLHAR SOBRE AS DENÚNCIAS SANITÁRIAS PELO ÂNGULO DA RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

Adailton Alves da Silva, Angela Simonetti, Deise de Araújo, Mary Anne Perez
1 Prefeitura do Município de Diadema - Prefeitura do Município de Diadema

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A Vigilância Sanitária do Município de Diadema recebe denúncias da população registradas na Ouvidoria da Saúde, por e-mail ou telefone. Esse é um importante canal de comunicação para detecção de situações que representem risco sanitário. No município, o licenciamento sanitário para atividades de baixo risco se dá mediante declarações do responsável legal no sistema da Junta Comercial, o Via Rápida Empresa, conforme Decreto estadual nº 55.660, de 30 de março de 2010, que instituiu o Sistema Integrado de Licenciamento, bem como pela Portaria CVS nº 01, de 5 de agosto de 2017. Porém, estes estabelecimentos devem cumprir a legislação sanitária integralmente e estão sujeitos a inspeção Sanitária. Verifica-se que a diversidade de atividades sujeitas ao sistema de vigilância sanitária torna necessária a priorização das ações de fiscalização para aquelas de maior risco sanitário. Dessa forma, foi pensada uma nova abordagem de atendimento para as denúncias de baixo risco, pois havia uma grande quantidade delas não atendidas. Dessa forma, buscou-se a eficiência no processo de atendimento integral das denúncias recebidas pela VISA.

OBJETIVOS

O atendimento das denúncias recebidas na Vigilância Sanitária se dava pela inspeção no local sendo que a maioria das denúncias recebidas são de baixo risco e, portanto, outras ocorrências de maior risco exigem recursos de tempo e dedicação dos técnicos da área. Assim sendo, houve progressivamente um aumento no número de denúncias não atendidas. Buscando solucionar este problema, foi criado um procedimento de atendimento de denúncias de menor risco, cujo objetivo é atender a demanda da população, tendo o critério de risco sanitário como norteador de procedimentos e ações, procurando investir os recursos escassos da VISA de modo racional, além de compartilhar com o denunciado a responsabilidade sanitária no regular funcionamento de seu estabelecimento.

METODOLOGIA

No nosso processo de educação continuada, com realização de reuniões periódicas da equipe com a chefia do serviço, o problema foi identificado, a proposta de abordagem foi elaborada assim como as ações a serem realizadas. Fez-se um levantamento das denúncias recebidas no setor que se encontravam sem andamento, após foi desenvolvido um procedimento padronizado de atendimento de denúncia de baixo risco: A denúncia chega ao apoio administrativo da VISA pelos canais disponíveis, é encaminhada para área técnica onde os técnicos discutem o risco da denúncia. Para o alto risco ou, estabelecimento recorrente de várias denúncias, será realizada inspeção. Caso ela seja considerada de baixo risco, é enviada



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

notificação. Foi criado modelo de notificação padrão, constando os dados do notificado e os motivos da denúncia. A princípio foram enviadas por e-mail, visando redução de custos, mas a correspondência se mostrou mais efetiva. Na notificação constam os problemas denunciados e o prazo de quinze dias para o responsável apresentar evidências da adequação ou, da não procedência da denúncia a serem apresentadas em reunião agendada com a equipe, na VISA. Nessa reunião o responsável apresenta as evidências (imagens, nota fiscal, outros documentos), as quais são analisadas. Pode se dar prosseguimento para apresentação de esclarecimentos pendentes ou; a denúncia é esclarecida, respondida ao denunciante, encerrada e arquivada. Os estabelecimentos que recebem a notificação por carta e não responderam, foram notificadas por carta registrada com aviso de recebimento – AR. Neste caso, quando não entraram em contato para agendar reunião, haverá inspeção. Na experiência, foi constatado que as notificações enviadas por carta foram mais eficientes do que as enviadas por e-mail: Dados da primeira tentativa: Envio de Notificação por E-mail (resultados apresentados como Estabelecimento / Quantidade de Denúncias / E-mail / Resposta) Academia 9 / 6 / 2; Creche/Escolas 6 / 0 / 0; Estética 13 / 3 / 0; Outros 23 / 10 / 3; Total 51 / 19 / 10. Dados da segunda tentativa: Envio de Notificação por carta simples (resultados apresentados como Estabelecimento / Quantidade de Denúncias / E-mail / Resposta) Academia 7 / 7 / 4; Creche/Escolas 6 / 6 / 2; Estética 13 / 13 / 7; Outros 15 / 15 / 11; Total 41 / 41 / 24

RESULTADOS

Com essa metodologia, a VISA atendeu no período de março a dezembro de 2017, 100% das denúncias de baixo risco que se encontravam acumuladas e também, as que entraram no período. A mudança de processos de trabalho possibilitou o desenvolvimento de atividades educativas com os empresários locais, pois nas reuniões são abordadas as irregularidades com orientações técnicas. Importante ressaltar o compartilhamento de responsabilidades, uma vez que, o interessado deve apresentar comprovações da regularidade de seu estabelecimento, estando sujeito à inspeção oportuna. Também houve uma maior otimização das ações da equipe para atividades de maior risco e, além disso, foi atendida a expectativa do denunciante.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com essa metodologia, a VISA atendeu no período de março a dezembro de 2017, 100% das denúncias de baixo risco que se encontravam acumuladas e também, as que entraram no período. A mudança de processos de trabalho possibilitou o desenvolvimento de atividades educativas com os empresários locais, pois nas reuniões são abordadas as irregularidades com orientações técnicas. Importante ressaltar o compartilhamento de responsabilidades, uma vez que, o interessado deve apresentar comprovações da regularidade de seu estabelecimento, estando sujeito à inspeção oportuna. Também houve uma maior otimização das ações da equipe para atividades de maior risco e, além disso, foi atendida a expectativa do denunciante.