

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS

DANIELE CAROLINE FARIA MOREIRA

**PERFIL DAS DENÚNCIAS NA ÁREA DE ALIMENTOS ATENDIDAS PELA
VIGILÂNCIA SANITÁRIA NO MUNICÍPIO DE VARGINHA-MG**

ALFENAS/MG

2025

DANIELE CAROLINE FARIA MOREIRA

**PERFIL DAS DENÚNCIAS NA ÁREA DE ALIMENTOS ATENDIDAS PELA
VIGILÂNCIA SANITÁRIA NO MUNICÍPIO DE VARGINHA-MG**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Tecnologia e Qualidade Na Produção De Alimentos pela Universidade Federal de Alfenas.

Orientador: Prof. Dr.^a Eveline Monteiro Cordeiro de Azeredo
Coorientador: Prof^o. Dr. Eric Batista Ferreira

ALFENAS/MG

2025

Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas
Biblioteca Central

Moreira, Daniele Caroline Faria.

Perfil das denúncias na área de alimentos atendidas pela vigilância sanitária no município de Varginha-MG / Daniele Caroline Faria Moreira. - Alfenas, MG, 2025.

27 f. -

Orientador(a): Eveline Monteiro Cordeiro Azeredo.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Tecnologia e Qualidade na Produção de Alimentos) - Universidade Federal de Alfenas, Alfenas, MG, 2025.

Bibliografia.

1. Vigilância Sanitária. 2. Denúncia de irregularidade. 3. Segurança Alimentar Sanitária. I. Azeredo, Eveline Monteiro Cordeiro, orient. II. Título.

DANIELE CAROLINE FARIA MOREIRA

**PERFIL DAS DENÚNCIAS NA ÁREA DE ALIMENTOS ATENDIDAS PELA
VIGILÂNCIA SANITÁRIA NO MUNICÍPIO DE VARGINHA-MG**

A Presidente da banca examinadora abaixo assina a aprovação do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Tecnologia e Qualidade Na Produção De Alimentos pela Universidade Federal de Alfenas.

Aprovada em: 08 de dezembro de 2025.

Prof. Dr^a Alice Helena de Souza Paulino
Universidade Federal de Alfenas

Prof. Dr. Luiz Felipe de Paiva Lourenção
Universidade Federal de Alfenas

Prof. Dr^a Eveline Monteiro Cordeiro de Azeredo
Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

Dedico este trabalho à minha filha Lívia, cuja doçura e amor iluminaram cada etapa desta jornada e deram mais sentido a cada página escrita.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer, primeiramente, à Prefeitura de Varginha, que autorizou a realização deste trabalho, permitindo que ele se concretizasse e possa vir a gerar frutos importantes para a Vigilância Sanitária. De forma especial, expresso minha gratidão à coordenadora da VISA de Varginha, Nara, que, além de apoiar integralmente a realização da pesquisa, contribuiu de maneira decisiva com orientações técnicas e leituras criteriosas dos dados, compartilhando sua vasta experiência em Vigilância Sanitária e enriquecendo significativamente este estudo.

Agradeço também à minha orientadora Eveline, cuja atuação foi essencial não apenas para o desenvolvimento técnico e científico deste trabalho, mas também pelo apoio cuidadoso e humano, ajudando-me a encontrar os melhores caminhos para conciliar a rotina de mãe, profissional e estudante. Estendo ainda meu agradecimento ao meu coorientador, Prof. Eric, cuja participação foi fundamental para que o trabalho fluísse com mais segurança, clareza e agilidade.

Aos colegas da Vigilância Sanitária de Varginha, agradeço pelo constante incentivo, pelas palavras motivadoras e pela parceria que foi além do ambiente profissional. Em cada etapa desta pós-graduação, pude contar com o apoio de vocês — seja compartilhando conhecimentos, oferecendo ajuda, ou simplesmente torcendo pelo meu sucesso. Tenho muito orgulho e alegria em fazer parte desta equipe.

Às minhas colegas de curso, Camilla e Bianca, deixo um agradecimento especial. Vocês foram mais do que companheiras de estudo: foram apoio emocional, inspiração e presença amiga em todos os momentos. Partilhamos dúvidas, descobertas, dificuldades e conquistas, e essa caminhada teria sido muito mais árdua sem essa parceria tão genuína, sensível e acolhedora.

À minha família, dedico meu agradecimento mais profundo e sincero. Cada palavra de incentivo, cada gesto de apoio e cada demonstração de compreensão foram fundamentais ao longo desta jornada. Nada disso seria possível sem o amor, a paciência e a presença constante de cada um.

E, por fim, agradeço a Deus, que ilumina meus caminhos, fortalece meu espírito nos momentos de fraqueza e me concede sabedoria para seguir adiante. Sem Sua presença, proteção e graça, eu não teria chegado até aqui. A Ele, dedico minha gratidão mais profunda.

“O cuidado com a vida passa pela atenção
aos seus detalhes mais discretos.”

— Michel Foucault, *O nascimento da biopolítica*. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

RESUMO

A Vigilância Sanitária (VISA) atua regulando a produção e o consumo de bens e serviços de interesse à saúde com o objetivo de eliminar, reduzir ou prevenir riscos à saúde coletiva. Dentre as ações da VISA estão atividades de licenciamento, fiscalização e apuração de denúncias. As denúncias realizadas pelos cidadãos representam não apenas a participação da sociedade no SUS, mas são também fundamentais, no direcionamento das ações fiscais, na recusa de produtos e serviços inadequados ou na denúncia de irregularidades. Neste sentido, o objetivo deste estudo foi analisar o perfil das denúncias relacionadas à área de alimentos atendidas pela Vigilância Sanitária (VISA) do município de Varginha-MG, no período de 01/01/2023 a 15/07/2025. Foram analisadas 788 denúncias registradas no sistema Vector-Web, das quais 525 (66,7%) estavam relacionadas à área de alimentos. Quanto ao tempo de resposta, observou-se mediana de seis dias entre o registro e o primeiro atendimento pelo fiscal. Entretanto, o acompanhamento médio dos estabelecimentos foi de 80 dias. O perfil dos denunciante revelou predominância de manifestações anônimas (75%), o anonimato, coerente com dados nacionais, destaca a importância da preservação da identidade do denunciante como forma de fortalecer o controle social. Supermercados (21%), restaurantes (17,8%) e lanchonetes (14,2%) foram os tipos de estabelecimentos mais denunciados. A análise das conclusões fiscais demonstrou que 64% das ações resultaram na identificação de não conformidades, confirmando parcial ou totalmente os relatos e evidenciando a relevância das denúncias para direcionar a atuação da VISA. As principais justificativas para as queixas e irregularidades encontradas relacionaram-se à ausência de boas práticas de manipulação e higiene, seguido de problemas estruturais e documentação irregular. As ações sanitárias mais frequentes incluíram Notificação Preliminar seja juntamente com Relatório de Inspeção Sanitária ou de forma isolada, as penalidades foram aplicadas em 17,8% dos casos, sempre acompanhadas de abertura de processo administrativo. Conclui-se que o estudo do perfil das denúncias é ferramenta estratégica para o planejamento das ações da vigilância sanitária, permitindo identificar riscos prioritários, direcionar recursos e fortalecer a participação social na proteção da saúde coletiva.

Palavras-chave: vigilância Sanitária; denúncia de irregularidade; segurança alimentar sanitária.

ABSTRACT

The Health Surveillance Agency (VISA) regulates the production and consumption of goods and services of interest to public health, with the aim of eliminating, reducing, or preventing risks to the population's health. Among VISA's responsibilities are licensing, inspection, and the investigation of complaints. Complaints submitted by citizens represent not only societal participation in the Brazilian Unified Health System (SUS) but are also essential for guiding inspection activities, rejecting inappropriate products and services, and reporting irregularities. In this context, the aim of this study was to analyze the profile of food-related complaints handled by the Health Surveillance Agency (VISA) of the municipality of Varginha, Minas Gerais, between January 1, 2023, and July 15, 2025. A total of 788 complaints recorded in the Vector-Web system were analyzed, of which 525 (66.7%) were related to the food sector. Regarding response time, the median interval between complaint registration and the first inspection was six days. However, the average monitoring period for establishments was 80 days. The profile of complainants revealed a predominance of anonymous reports (75%). This prevalence, consistent with national data, underscores the importance of protecting complainants' identities as a means of strengthening social accountability. Supermarkets (21%), restaurants (17.8%), and snack bars (14.2%) were the most frequently reported types of establishments. Analysis of inspection outcomes showed that 64% of actions resulted in the identification of non-conformities, partially or fully confirming the allegations and highlighting the relevance of complaints in guiding VISA's activities. The main reasons for complaints and identified irregularities were related to inadequate hygiene and food-handling practices, followed by structural deficiencies and irregular documentation. The most frequent sanitary measures included Preliminary Notifications, either accompanied by a Sanitary Inspection Report or issued independently. Penalties were applied in 17.8% of cases, always followed by the initiation of administrative proceedings. In conclusion, studying the profile of complaints is a strategic tool for planning health surveillance actions, enabling the identification of priority risks, more efficient allocation of resources, and the strengthening of social participation in the protection of public health.

Keywords: Sanitary Surveillance; Reporting of irregularities; Food safety.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	DESENVOLVIMENTO.....	11
2.1	PERFIL DAS DENÚNCIAS NA ÁREA DE ALIMENTOS ATENDIDAS PELA VIGILÂNCIA SANITÁRIA NO MUNICÍPIO DE VARGINHA-MG	12
3	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
	REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

Varginha é um município localizado na região sul de Minas Gerais e possui 136467 habitantes (IBGE, 2023). As ações de Vigilância Sanitária (VISA) no município estão regulamentadas pela Lei Municipal nº 2.990/98, que define o código sanitário municipal (Varginha, 1998). A VISA de Varginha executa ações de inspeção e fiscalização de estabelecimentos sujeitos ao controle sanitário, motivadas por denúncias, licenciamentos, ações de monitoramento e controle, investigações de surtos, entre outras (Varginha, 2025).

O setor atualmente se organiza em sete áreas técnicas, sendo: vigilância em serviços de saúde; vigilância em alimentos; vigilância em medicamentos e congêneres; vigilância em serviços de interesse à saúde; análise de projetos arquitetônicos; apoio administrativo e comissão de julgamento de processos administrativos sanitários (Varginha, 2025). São dezenove fiscais entre agentes fiscais e autoridades fiscais dividido entre as áreas e quatro profissionais de apoio administrativo. Varginha destaca-se entre um dos poucos municípios mineiros que possui a descentralização quase que integral das inspeções sanitárias em todos os níveis de complexidade, incluindo instituições hospitalares e indústrias de produtos para saúde.

Diariamente, a Vigilância Sanitária recebe uma variedade de denúncias encaminhadas por cidadãos, trabalhadores e diferentes entidades, as quais expressam a percepção de risco da população em relação às múltiplas etapas que compõem o ciclo produção–consumo. Essas manifestações refletem desde irregularidades observadas em serviços e estabelecimentos até situações que, na ótica do denunciante, podem representar ameaça à saúde coletiva (BRASIL, 2025). Nesse cenário, a vigilância sanitária municipal assume um papel central, pois, por estar territorialmente mais próxima da realidade cotidiana da população, torna-se a instância mais acessível e sensível às necessidades locais. É ela que realiza o primeiro contato, avalia a pertinência das denúncias e executa grande parte das ações de fiscalização e orientação, garantindo resposta ágil e alinhada às particularidades do território (ANVISA: IDEC, 2007; Minas Gerais, 2025).

O atendimento as denúncias pode ser um instrumento que amplia a atuação da VISA para locais e serviços nem sempre alcançados rotineiramente, além de reforçar a confiança da população na ação regulatória do Estado. O estudo do perfil

das denúncias também permite compreender a percepção social sobre os riscos sanitários e o papel da vigilância na promoção da saúde pública (Barros; Bezerra, 2017; Rocha et al., 2020).

Neste sentido, este estudo teve como objetivo avaliar o perfil das denúncias relacionadas à área de alimentos, recebidas pela Vigilância Sanitária do município de Varginha, MG

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 PERFIL DAS DENÚNCIAS NA ÁREA DE ALIMENTOS ATENDIDAS PELA VIGILÂNCIA SANITÁRIA NO MUNICÍPIO DE VARGINHA-MG

PERFIL DAS DENÚNCIAS NA ÁREA DE ALIMENTOS ATENDIDAS PELA VIGILÂNCIA SANITÁRIA NO MUNICÍPIO DE VARGINHA-MG

PROFILE OF FOOD-RELATED COMPLAINTS HANDLED BY THE HEALTH SURVEILLANCE SERVICE IN THE MUNICIPALITY OF VARGINHA, MINAS GERAIS

Daniele Caroline Faria Moreira ^{1,2,3}

Prefeitura Municipal de Varginha, Serviço de Vigilância Sanitária, Varginha, Minas Gerais, Brasil.

Orcid: 0000-0002-2482-0148

danielefariamoreira@gmail.com.br

Prof. Orientador Eveline Monteiro Cordeiro de Azeredo ^{1,2,4}

Universidade Federal de Alfenas, Faculdade de Nutrição, Alfenas, Minas Gerais, Brasil.

Orcid: 0000-0001-5046-2252

eveline.azeredo@unifal-mg.edu.br

Prof. Coorientador Drº Eric Batista Ferreira ³

Universidade Federal de Alfenas, Instituto de Ciências Exatas, Alfenas, Minas Gerais, Brasil.

Orcid: 0000-0003-3361-0908

eric.ferreira@unifal-mg.edu.br

¹Administração do Projeto

²Análise Formal, Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – Primeira Redação, Escrita – Revisão e Edição

³Investigação, Metodologia, Obtenção de Financiamento

⁴Recursos, Software, Supervisão, Validação e Visualização

RESUMO: O presente estudo analisou o perfil das denúncias relacionadas à área de alimentos atendidas pela Vigilância Sanitária do município de Varginha-MG, no período de 01/01/2023 a 15/07/2025. Foram analisadas 788 denúncias registradas no sistema Vector-Web, das quais 525 (66,7%) estavam relacionadas à área de alimentos. Quanto ao tempo de resposta, observou-se mediana de seis dias entre o registro e o primeiro atendimento pelo fiscal. Já o acompanhamento médio dos estabelecimentos foi de 80 dias. Supermercados (21%), restaurantes (17,8%) e lanchonetes (14,2%) foram os

tipos de estabelecimentos mais denunciados. A análise das conclusões fiscais demonstrou que 64% das ações resultaram na identificação de não conformidades, confirmando parcial ou totalmente os relatos e evidenciando a relevância das denúncias para direcionar a atuação da VISA. As principais justificativas para as queixas e irregularidades encontradas relacionaram-se à ausência de boas práticas de manipulação e higiene, seguido de problemas estruturais e documentação irregular. As ações sanitárias mais frequentes incluíram notificações preliminares, orientação técnica e elaboração de Relatórios de Inspeção Sanitária. Penalidades foram aplicadas em 17,8% dos casos, sempre acompanhadas de abertura de processo administrativo sanitário. Conclui-se que o estudo do perfil das denúncias é ferramenta estratégica para o planejamento das ações da vigilância sanitária, permitindo identificar riscos prioritários, direcionar recursos e fortalecer a participação social na proteção da saúde coletiva.

Palavras-chave: Vigilância Sanitária. Denúncia de irregularidade. Segurança Alimentar Sanitária.

ABSTRACT: This study analyzed the profile of food-related complaints handled by the Sanitary Surveillance

Authority in the municipality of Varginha, Minas Gerais, Brazil, from January 1, 2023, to July 15, 2025. A total of 788 complaints recorded in the Vector-Web system were examined, of which 525 (66.7%) were related to the food sector. Regarding response time, the median interval between the complaint registration and the first inspection was six days. The average follow-up period for establishments was 80 days. Supermarkets (21%), restaurants (17.8%), and snack bars (14.2%) were the most frequently reported types of establishments. Analysis of the inspection outcomes indicated that 64% of the actions resulted in the identification of nonconformities, partially or fully confirming the complaints and highlighting the relevance of community reports in guiding the actions of the Sanitary Surveillance service. The main justifications for the complaints and irregularities identified were related to the lack of good hygiene and handling practices, followed by structural deficiencies and irregular documentation. The most frequent sanitary actions included preliminary notifications, technical guidance, and the issuance of Sanitary Inspection Reports. Penalties were applied in 17.8% of cases, always accompanied by the initiation of administrative sanitary proceedings. It is concluded that analyzing the profile of complaints is a strategic tool

for planning sanitary surveillance actions, enabling the identification of priority risks, the allocation of resources, and the strengthening of social participation in the protection of public health.

Keywords: Sanitary Surveillance. Reporting of irregularities. Food safety.

1 INTRODUÇÃO

A Vigilância Sanitária (VISA) consiste em um conjunto de ações previstas em lei destinadas a regular a produção e o consumo de bens e serviços de interesse à saúde, públicos ou privados, com o objetivo de eliminar, reduzir ou prevenir riscos à população (Brasil, 1990). Integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), a VISA organiza-se por meio do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS), composto por órgãos da União (ANVISA), dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (Brasil, 1999a; Brasil, 1999b).

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) atua como autoridade regulatória nacional e coordenadora do SNVS, enquanto estados e municípios podem editar normas complementares conforme demandas locais (Minas Gerais, 2025; Araújo et al., 2023; ANVISA; IDEC, 2007).

As ações da VISA abrangem diferentes segmentos, incluindo os setores de alimentos, medicamentos, saneantes, equipamentos para diagnóstico e

tratamento, além de serviços médicos, hospitalares, odontológicos, estéticos, entre outros (Brasil, 1990; ANVISA, 2007). Seguindo o princípio da descentralização, as atividades de licenciamento, fiscalização e apuração de denúncias são atribuições dos entes locais — municipais, distrital ou estaduais (ANVISA, 2025).

Diariamente, os órgãos de Vigilância Sanitária recebem denúncias de cidadãos e entidades, baseadas em sua percepção de risco nas diversas etapas do ciclo produção-consumo (BRASIL, 2025). Nesse contexto, a vigilância municipal destaca-se como principal instância de atendimento às demandas da população, por sua proximidade com o cotidiano da comunidade (ANVISA; IDEC, 2007; Minas Gerais, 2025).

Empresas e prestadores de serviços têm obrigação legal de cumprir as normas sanitárias, de modo a garantir produtos e serviços seguros. Porém, os riscos não podem ser totalmente eliminados, o que torna essencial a participação social por meio da fiscalização, recusa de produtos inadequados e denúncia de irregularidades (ANVISA; IDEC, 2007; Rocha et al., 2020)

A ANVISA define denúncia como o ato de indicar uma irregularidade ou ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos competentes. Quando realizadas de forma anônima, são classificadas como

comunicações de irregularidades (ANVISA, 2025). Esse instrumento amplia o alcance da VISA e fortalece a confiança da população na regulação estatal, além de contribuir para a compreensão da percepção social dos riscos sanitários (Barros; Bezerra, 2017; Rocha et al., 2020).

O Relatório Anual da Ouvidoria da ANVISA (2024) aponta que as denúncias relacionadas à área de alimentos representaram o maior volume de registros, correspondendo a 22% das manifestações recebidas (BRASIL, 2025). A população espera — e tem o direito — de consumir alimentos seguros. Doenças de origem alimentar podem ter consequências graves, até fatais, e impactos a curto e longo prazo na saúde. Além disso, surtos de doenças transmitidas por alimentos comprometem o comércio e o turismo, gerando prejuízos econômicos, desperdícios e aumento de custos. Assim, torna-se imprescindível a adoção de boas práticas de higiene na produção e manipulação de alimentos, a fim de proteger a saúde e a economia (FAO, 2023).

Diante desse contexto, o presente trabalho teve como objetivo avaliar o perfil das denúncias relacionadas à área de alimentos, recebidas pela Vigilância Sanitária do município de Varginha, MG.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa documental, exploratória, descritiva e quantitativa, realizada a partir de dados secundários extraídos do sistema informatizado Vector-Web. Este sistema é fornecido por empresa terceirizada adquirido pelo município de Varginha, MG.

Foram registradas 788 denúncias com *status* de “finalizado pelo fiscal” no período de 01/01/2023 a 15/07/2025. As denúncias foram recebidas por diferentes canais: ligação telefônica, aplicativo WhatsApp®, atendimento presencial no balcão da VISA, e-mail institucional, Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e plataformas eletrônicas de ouvidoria do SUS estadual, federal e da ANVISA.

Após o registro no Vector-Web, as denúncias passam por triagem da coordenação da VISA, sendo tratadas como prioridade em relação às demais demandas fiscais. Em seguida, a coordenação distribui as ordens de serviço entre os fiscais, conforme as quatro áreas de atuação do setor: alimentos, interesse à saúde, serviços de saúde e medicamentos e congêneres. O fiscal responsável registra no sistema todas as ações realizadas junto aos estabelecimentos ou prestadores de serviços e, após a conclusão, a ordem de serviço é encerrada pela coordenação. Nos casos em que há aplicação de penalidade, é instaurado processo

administrativo sanitário, seguindo os trâmites legais, com direito a recurso em primeira e segunda instância.

Para fins de análise, foram verificadas uma amostra de 290 denúncias da área de alimentos, sendo definida uma margem de erro de 3% com intervalo de confiança de 95%. Inicialmente, o total de denúncias foram categorizadas segundo a área de atendimento da VISA. As relacionadas a alimentos foram analisadas quanto as seguintes variáveis: tipo de estabelecimento (atividade econômica principal); tempo para atendimento inicial; tempo de acompanhamento; perfil do denunciante (anônimo, identificado ou oriundo de ouvidoria); motivo da denúncia; resultado da apuração (confirmada integralmente; confirmada parcialmente; confirmada parcialmente com identificação de outras não conformidades; não confirmada, mas com constatação de outras não conformidades; e não confirmada não sendo verificada outras não conformidades); e ação adotada pelo fiscal (orientação, notificação, relatório de inspeção sanitária, multa, interdição, apreensão ou outras penalidades previstas no Código Sanitário Municipal). Ressalta-se que não foram consultados relatórios de inspeção sanitária ou outros documentos além dos registros disponíveis no sistema Vector-Web.

Os dados foram tabulados e

organizados no software Microsoft Excel® e, posteriormente, realizada análise descritiva para caracterizar o perfil das denúncias no município de Varginha.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre 1º de janeiro de 2023 e 15 de julho de 2025, foram registradas 788 denúncias com *status* finalizado, ou seja, devidamente apuradas e com as não conformidades, quando existentes, solucionadas. Destas, 525 (66,7%) referiam-se à área de alimentos.

A Figura 1 apresenta a distribuição percentual das denúncias na VISA de Varginha, evidenciando que o setor de alimentos supera todas as demais categorias somadas. O setor de interesse à saúde (creches, academias, salões de beleza, etc.) totaliza 12,8%, configurando a segunda maior categoria de registros, seguida pelas denúncias referentes aos serviços de saúde — que englobam instituições e profissionais que prestam assistência à saúde — representam, em média, 10% do total de registros da VISA. A área de medicamentos e congêneres corresponde a aproximadamente 6,5% das denúncias, incluindo drogarias, comércio de saneantes e produtos para a saúde, como equipamentos e dispositivos médicos dentre outros.

Estudos sobre denúncias em vigilâncias sanitárias municipais, embora escassos, corroboram os achados deste

trabalho. Rocha et al. (2020) registraram 64,95% de queixas no setor de alimentos em Rio Grande (RS), enquanto Figueiredo (2010) observou 74% em Olinda (PE). Ambos atribuem essa predominância à alta frequência de uso desses serviços pela população e à menor complexidade normativa da fiscalização de alimentos frente a outros setores regulados.

Em média 5% das denúncias são

de locais não sujeitos ao controle sanitário, como bicicletarias, oficinas e residências. Essas demandas chegam à VISA pela dificuldade dos cidadãos em identificar o órgão competente para acolher suas reclamações, e ainda pelo histórico da VISA que, antes da criação da ANVISA e do código sanitário municipal, acolhia tais serviços.

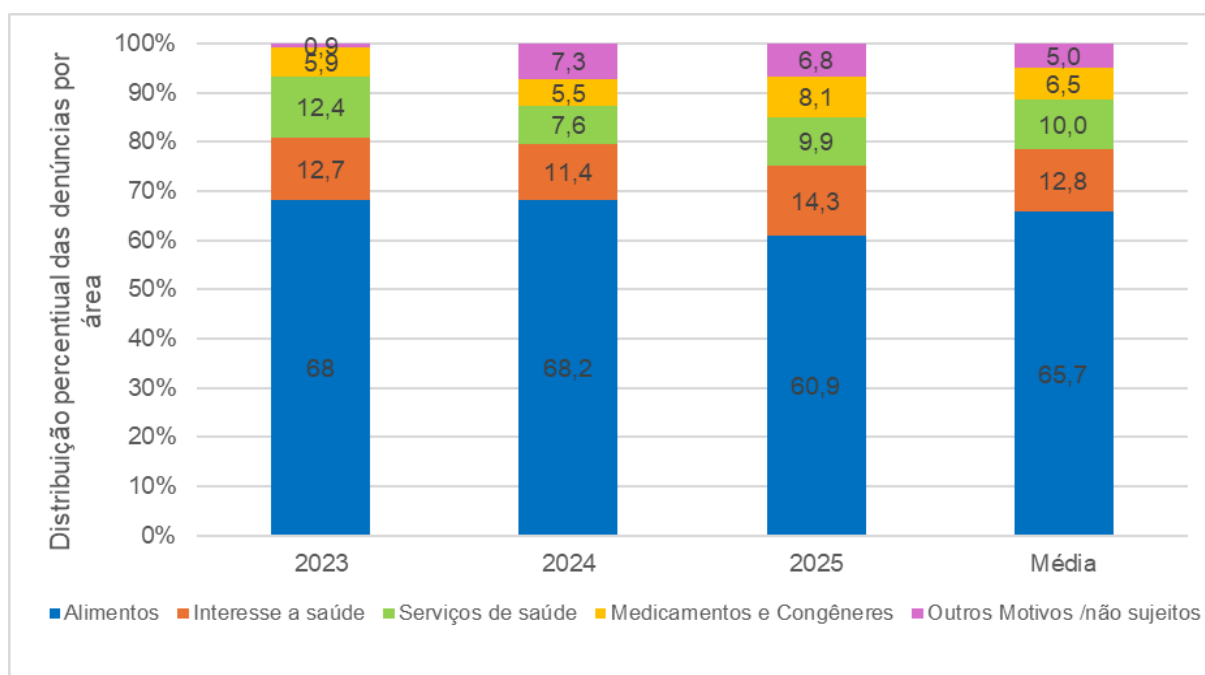


Figura 1: Distribuição percentual das Denúncias recebida pela VISA de Varginha por área, entre janeiro de 2023 e julho de 2025.

Em âmbito federal, a Ouvidoria da ANVISA apresenta cenário semelhante: 27% das manifestações foram classificadas como “fora do escopo” no Relatório Anual de 2024, evidenciando a dificuldade dos cidadãos em identificar o canal adequado para registro de queixas. Diferentemente das VISA municipais,

essas demandas não são acolhidas, sendo classificadas como “não tratadas” (Brasil, 2025a).

A análise também indicou mediana de seis dias para o primeiro atendimento fiscal e tempo médio de acompanhamento de 80 dias. Frente ao prazo legal de 30 dias para resposta ao cidadão (Brasil,

2017), o célebre intervalo inicial na VISA de Varginha (MG) reflete a priorização interna das denúncias. Já o acompanhamento médio de três meses revela fragilidades técnicas e financeiras do setor regulado, além de restrições operacionais e alta demanda da VISA.

Observou-se que 75% das denúncias foram anônimas, 20% identificadas e 5% provenientes da Ouvidoria Municipal. As manifestações registradas pela ouvidoria preservam o anonimato do cidadão, com possibilidade de acompanhamento por protocolo, enquanto as denúncias anônimas encaminhadas diretamente à VISA não permitem retorno ao denunciante. Nas denúncias identificadas, o acesso aos dados é restrito à fiscalização para resposta ao cidadão. Dados de 2021 do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), revelam que 56% das denúncias são anônimas, evidenciando a relevância do sigilo para o controle social (Brasil, 2025c).

Houve maior concentração de denúncias em supermercados (21%) e restaurantes (17,8%), classificados como atividades de médio risco sanitário. Em contraste, estabelecimentos de alto risco, como indústrias de alimentos (4,6%), e de baixo risco, como comércio ambulante (2,5%) e *delivery* (5%), tiveram menos registros, não se evidenciando relação direta entre a frequência de denúncias e o

grau de risco sanitário. A classificação das atividades econômicas segundo o risco sanitário é dada pela Resolução SES/MG nº 8.765/2023 que também define a validade do alvará sanitário sendo anual para atividades de alto risco, trienal para médio risco e dispensada para aquelas de baixo risco (Minas Gerais, 2023).

Os resultados obtidos são semelhantes aos de outros estudos. Figueiredo (2010) e Sousa Nunes, Rodrigues e Freitas (2017) também identificaram predominância de denúncias em supermercados (23%), enquanto Boanova (2014) observou maior concentração em restaurantes (21%) e lanchonetes (24%).

A Tabela 1 apresenta os resultados das ações fiscais decorrentes de denúncias na área de alimentos da VISA de Varginha-MG, indicando que 50% não foram confirmadas e que, em 36% dos casos, não houve irregularidade sanitária.

Tais achados suscitam reflexões sobre a eficiência dos recursos públicos, visto que apurações improcedentes demandam tempo e deslocamentos, podendo comprometer ações estruturantes, educativas e preventivas (Conferência Nacional de Vigilância Sanitária, 2001). Em contrapartida, a constatação de não conformidades em 64% das ações — relacionadas ou não à queixa — reitera a relevância das denúncias na orientação fiscal e na

proteção da saúde coletiva, fortalecendo o vínculo entre população e serviço público. (Silva; Silva Barbosa; Freitas, 2023; Rocha et al., 2020).

Tabela 1 – Conclusão das ações fiscais referente a apuração das denúncias da área de alimentos realizadas pela VISA de Varginha-MG entre janeiro de 2023 e junho de 2025

Conclusão	%
Confirmada integralmente	31
Confirmada e ainda foram encontradas outras não conformidades	5
Confirmada parcialmente	10
Confirmada parcialmente e ainda foram identificadas outras não conformidades	4
Não confirmada, porém foram identificadas outras não conformidades	14
Não confirmada, não sendo encontradas outras não conformidades.	36
	100,0

A Tabela 2 detalha as irregularidades registradas por denunciante e as constatadas pela VISA de Varginha. A ausência de Boas Práticas sobressai como principal motivo das queixas, tanto na percepção cidadã quanto nas inconformidades identificadas pela fiscalização.

De acordo com a ANVISA, Boas Práticas são um conjunto de procedimentos que devem ser adotados para garantir a qualidade higiênico-sanitária e a conformidade dos alimentos produzidos (ANVISA, 2004). Como o sistema permite múltiplas seleções por

ocorrência, "falta de higiene e limpeza" poderiam ser englobadas em "ausência de Boas Práticas", e frequentemente são associadas. Contudo, o conceito também abrange irregularidades alheias à limpeza, como o descarte incorreto de resíduos, esgotamento sanitário irregular e a presença de pragas e vetores.

O paralelo entre a queixa do denunciante e a constatação do fiscal revela a percepção social sobre irregularidades em contraste com a análise técnica da VISA. A estrutura física deficiente, por exemplo, é pouco mencionada pelos cidadãos, mas é a segunda não conformidade mais verificada pelos fiscais (20%). Essa discrepância ocorre, pois, as áreas de manipulação nem sempre são acessíveis ao consumidor, somando-se ao desconhecimento do público sobre os requisitos estruturais das normas sanitárias.

A falta de higiene e limpeza é a segunda queixa principal dos cidadãos e a terceira não conformidade mais identificada pelos fiscais, corroborando estudos anteriores. Boanova (2014) apontou-a como queixa principal, enquanto Figueiredo (2010) e Sousa Nunes et al. (2017) relataram predominância de 56% e 34,2%, respectivamente. Em Rio Grande (RS), Rocha et al. (2020) registraram 24,74% para este motivo. Assim, apesar das

Tabela 2 – Motivos das denúncias registradas pelos denunciante e as que foram verificados pelos fiscais da VISA de Varginha na área de alimentos entre janeiro de 2023 e junho de 2025.

	Motivos denunciante	Verificado Fiscal
	%	%
Documentação irregular ou não apresentada	5,9	11,5
Estrutura física deficiente	2,6	20,0
Falta de boas práticas	37,6	40,6
Falta de higiene e limpeza	20,2	11,8
Intoxicação alimentar	3,2	0,3
Produtos irregulares	10,2	3,9
Produtos vencidos e/ou deteriorados	15,3	7,3
Rotulagem de Alimentos	4,9	4,5
	100,0	100,0

mudanças no perfil alimentar e aumento do consumo de refeições fora do lar, o descumprimento das Boas Práticas permanece como demanda central nas vigilâncias sanitárias.

Tabela 3 – Ações realizadas pelos fiscais da área de alimentos da VISA de Varginha durante os atendimentos a denúncias entre 2023 e junho de 2025.

Ação realizada	%
Encaminhamento para outros setores	4,1
Notificação preliminar	22,4
Orientação	16,9
Penalidade de Apreensão	6,4
Penalidade de Apreensão com multa	3,2
Penalidade de Interdição	2,7
Penalidade de Multa	3,2
Relatório de inspeção com Notificação Preliminar	38,8
Outras Penalidades	2,3
	100,0

A Tabela 3 detalha as ações fiscais nas denúncias analisadas. Em 38,8% dos atendimentos, utilizou-se o Relatório de Inspeção Sanitária (RIS) com notificação preliminar e prazos para adequação. Os

RIS são aplicados quando existe maior número de irregularidades ou que exigem descrição detalhada, acompanhamento prolongado e maior tempo para resolução.

A notificação preliminar, conforme a legislação sanitária do município de Varginha, é o documento fiscal utilizado quando há infração sanitária. Esse instrumento estabelece prazos de três a trinta dias corridos para regularização, definidos pela autoridade sanitária conforme o risco identificado. A norma prevê que, encerrado o prazo e persistindo a pendência, ou em casos de risco iminente, reincidência ou dano irreparável, deve ser lavrado Auto de Infração. Nessas situações, instaura-se processo administrativo sanitário, assegurando o direito à ampla defesa (Varginha, 1997).

Neste estudo, penalidades foram aplicadas em 17,8% das ações, todas resultando em processos administrativos. O autuado possui cinco dias corridos para recorrer, embora a baixa adesão a esse

direito reduza os encaminhamentos à comissão de julgamento. A formalização desses processos é essencial aos ritos legais e à ampla defesa, devendo ser rotina nas VISAs municipais com monitoramento via SIA/SUS. Contudo, municípios menores enfrentam dificuldades na plena implementação desses fluxos (Silva; Silva Barbosa; Freitas, 2023).

As ações orientativas ocorrem em quase todas as inspeções; contudo, em 16,9% dos casos foi a única medida adotada (Tabela 3). De acordo com Martins e Scherer (2023), muitos profissionais da fiscalização sanitária consideram que as ações punitivas produzem resultados limitados e têm pouca eficácia na mudança de comportamento dos infratores, defendendo que abordagens educativas são mais efetivas e adequadas à realidade brasileira.

A literatura sobre o tema ainda é escassa, em razão da dificuldade da maioria das VISA em manter sistemas de registro organizados, sistematizados e informatizados — fator que representa uma vantagem estratégica para a VISA de Varginha-MG. Em alguns municípios, observam-se inclusive distorções nos dados registrados no SIA/SUS, com número de denúncias atendidas superior ao número de denúncias registradas (Boanova, 2014; Silva; Silva Barbosa;

Freitas, 2023; Rocha et al., 2020).

Embora a adoção de sistemas informatizados seja essencial para a organização dos serviços e o registro de dados, é imprescindível que as informações geradas sejam analisadas e convertidas em subsídios para a tomada de decisão e o planejamento de ações estratégicas voltadas ao controle de riscos sanitários. A análise histórica dos dados de denúncias é instrumento valioso para a identificação de pontos críticos nas atividades fiscalizadas e para a detecção precoce de situações de risco à saúde (BRASIL, 2025).

4 CONCLUSÃO

A avaliação do perfil das denúncias relacionadas à área de alimentos recebidas pela VISA de Varginha-MG evidenciou que os principais motivos relatados refletem as percepções da população quanto às condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos e às práticas de manipulação de alimentos em desacordo com a legislação vigente. As ações fiscais decorrentes das denúncias evidenciam o caráter educativo e preventivo da vigilância sanitária, fortalecendo seu papel na proteção e promoção da saúde pública.

A análise dos motivos e das respostas institucionais reforça o papel das denúncias como instrumento de controle social e fonte estratégica de

informação, capaz de orientar o planejamento e a priorização das ações fiscalizatórias e educativas. Além de representar um canal direto de comunicação entre a sociedade e o serviço público, esse mecanismo contribui para a construção de uma vigilância mais sensível às demandas locais e mais alinhada aos princípios da participação social em saúde.

É importante salientar que para que este tipo de trabalho de monitoramento de dados só é possível com a utilização de sistemas de informação. Eles contribuem não apenas para a modernização do setor, mas permitem fazer a organização e segurança dos dados dos contribuintes de forma eficiente.

Conclui-se que a caracterização do perfil das denúncias constitui ferramenta essencial para o aprimoramento do planejamento das ações da vigilância sanitária municipal, otimizando recursos e fortalecendo a atuação técnica. O investimento contínuo em capacitação profissional, modernização dos sistemas de informação e integração intersetorial mostra-se fundamental para o fortalecimento de uma vigilância sanitária mais resolutiva, participativa e orientada à proteção da saúde coletiva.

5 REFERÊNCIAS

ALVES, Kauan Eduardo Candeira *et al.* A

defesa do usuário do serviço público: a Lei nº 13.460 e sua efetividade na prestação dos serviços públicos. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 6, p. 1853-1867, 2024.

ANVISA; IDEC. **Vigilância sanitária: guia didático. Alimentos, medicamentos, produtos e serviços de interesse à saúde**. Brasília: Anvisa; São Paulo: IDEC, 2007. Disponível em:

https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/educacao/cartilha_vigilancia_sanitaria.pdf.

Acesso em: 18 jul. 2025.

ARAÚJO, Paula Silva *et al.* Efeitos da pandemia de COVID-19 no trabalho em vigilância sanitária. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 28, n. 5, p. 1567-1576, 2023.

BARROS, Rafael Fernandes; BEZERRA, Benefran Júnio da Silva. Estratégia para priorização de denúncias com risco potencial relativas a serviços de saúde.

Visa em Debate, Rio de Janeiro, v. 5, n. 4, p. 45-53, 2017.

BOANOVA, Andrea Barbosa. **Análise e interpretação de denúncias sobre alimentos como ferramenta de gestão no município de São Paulo**. 2014. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Governo federal publica decreto para proteger denunciadores de ilícitos e

irregularidades. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2021/12/governo-federal-publica-decreto-para-protoger-denunciante-de-ilicitos-e-irregularidades>.

Acesso em: 10 nov. 2025c.

BRASIL. Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999. Aprova o Regulamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, e dá outras providências. **Diário Oficial da União: seção 1**, Brasília, DF, 19 abr. 1999, p. 4-8. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3029.htm. Acesso em: 17 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União: seção 1**, Brasília, DF, 20 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999. Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária e dá outras providências. **Diário Oficial da União: seção 1**, Brasília, DF, 27 jan. 1999, p. 1. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil/03/leis/19782.htm>. Acesso em: 17 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União*: seção 1,

Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Relatório anual da Ouvidoria 2024**. Brasília, 2025a. Disponível em:

https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria/relatorio-anual-da-ouvidoria-2024-v3b-interativo.pdf.

Acesso em: 18 jul. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Relatório anual: denúncias em serviços de interesse para a saúde**. n. 12, 2024.

Brasília: Anvisa, maio 2025b. Disponível em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria. Acesso em: 2 nov. 2025.

CONFERÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (1.: 2001, Brasília). **Relatório final**. Brasília: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2001. Disponível em:

https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/1conferencia_vigilancia_sanitaria_relatorio.pdf. Acesso em: 18 jul. 2025.

SILVA, Wilson Borges; DA SILVA BARBOSA, Rosimary; DE FREITAS, Gláucia Porto. Análise dos procedimentos de vigilância sanitária em região de saúde cearense. **Cadernos ESP**, v. 17, n. 1, p. e1691-e1691, 2023.

SOUSA NUNES, Ana Tereza;

RODRIGUES, Zulimar Márita Ribeiro; DE

FREITAS, Luciano Mamede. Vigilância sanitária no setor de alimentos em São Luís/MA, Brasil. *Visa em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia*, Rio de Janeiro, v. 38, n. 31, p. 31, 2017.

FAO – Food and Agriculture Organization of the United Nations; WORLD HEALTH ORGANIZATION. **General principles of food hygiene: CXC 1-1969**. Rome: FAO, 2023. Disponível em:

<https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/publications/en/>.

Acesso em: 18 jul. 2025.

FIGUEIREDO, Adriana Karla Cavalcanti.

Perfil de denúncias recebidas pela vigilância sanitária durante o ano de 2009 em Olinda – PE. 2010. 40 f.

Monografia (Especialização em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde) – Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, Recife, 2010.

MARTINS, Mary Anne Fontenele; SCHERER, Magda Duarte dos Anjos.

Análise de situações de trabalho na fiscalização sanitária de medicamentos da agência reguladora federal. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 28, n. 10, p. 2891-2902, 2023.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. *Resolução SES/MG nº 8.765, de 16 de maio de 2023*. Altera os Anexos I a V da Resolução SES/MG nº 7.426, de 25 de fevereiro de 2021. **Diário Oficial do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 16 maio 2023. Disponível em:

[https://www.saude.mg.gov.br/images/documentos/Resolução%20SES%208765%20-%20Altera%20os%20Anexos%20I%20a%20V%20da%20Resolução%207426_2021.pdf](https://www.saude.mg.gov.br/images/documentos/Resolucao%20SES%208765%20-%20Altera%20os%20Anexos%20I%20a%20V%20da%20Resolucao%207426_2021.pdf). Acesso em: 18 jul. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. **Vigilância Sanitária de Minas Gerais**. Disponível em:

<http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/vigilancia-sanitaria/>. Acesso em: 18 jul. 2025.

ROCHA, Cleber Bastos *et al.* Perfil das denúncias atendidas pela vigilância sanitária do município do Rio Grande-RS entre os anos 2018/2019. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 3, e45932310, 2020.

SILVA, Wilson Borges; DA SILVA BARBOSA, Rosimary; DE FREITAS, Gláucia Porto. Análise dos procedimentos de vigilância sanitária em região de saúde cearense. *Cadernos ESP*, v. 17, n. 1, p. e1691-e1691, 2023.

SOUSA NUNES, Ana Tereza; RODRIGUES, Zulimar Márita Ribeiro; DE FREITAS, Luciano Mamede. Vigilância sanitária no setor de alimentos em São Luís/MA, Brasil. *Visa em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia*, Rio de Janeiro, v. 38, n. 31, p. 31, 2017.

VARGINHA (MG). Lei Municipal nº 2.990, de 18 de dezembro de 1998. **Dispõe sobre o Código Sanitário do Município de Varginha e dá outras providências**. Varginha: Prefeitura Municipal, 1998.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação do perfil das denúncias relacionadas à área de alimentos recebidas pela Vigilância Sanitária (VISA) de Varginha evidenciou que os principais motivos relatados refletem as percepções da população quanto às condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos e às práticas de manipulação de alimentos em desacordo com a legislação vigente. As queixas mais recorrentes demonstram a preocupação da sociedade com situações potencialmente prejudiciais à segurança alimentar, reforçando a necessidade de respostas ágeis e efetivas por parte do poder público.

As ações fiscais decorrentes das denúncias concentraram-se, principalmente, na emissão de notificações, elaboração de relatórios técnicos e realização de orientações aos responsáveis pelos estabelecimentos — medidas que favorecem a correção de irregularidades e a adoção de Boas Práticas de Manipulação. Tais ações evidenciam o caráter educativo e preventivo da vigilância sanitária, fortalecendo seu papel na proteção e promoção da saúde pública.

A análise dos motivos e das respostas institucionais reforça o papel das denúncias como instrumento de controle social e fonte estratégica de informação, capaz de orientar o planejamento e a priorização das ações fiscalizatórias e educativas. Além de representar um canal direto de comunicação entre a sociedade e o serviço público, esse mecanismo contribui para a construção de uma vigilância mais sensível às demandas locais e mais alinhada aos princípios da participação social em saúde.

Conclui-se que a caracterização do perfil das denúncias constitui ferramenta essencial para o aprimoramento do planejamento das ações da vigilância sanitária municipal, otimizando recursos e fortalecendo a atuação técnica. O investimento contínuo em capacitação profissional, modernização dos sistemas de informação e integração intersetorial mostra-se fundamental para o fortalecimento de uma vigilância sanitária mais resolutiva, participativa e orientada à proteção da saúde coletiva.

REFERÊNCIAS

ANVISA; IDEC. **Vigilância sanitária: guia didático. Alimentos, medicamentos, produtos e serviços de interesse à saúde**. Brasília: Anvisa; São Paulo: IDEC, 2007. Disponível em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/educacao/cartilha_vigilancia_sanitaria.pdf. Acesso em: 18 jul. 2025.

BARROS, Rafael Fernandes; BEZERRA, Benefran Júnio da Silva. Estratégia para priorização de denúncias com risco potencial relativas a serviços de saúde. **Visa em Debate**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 4, p. 45-53, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Relatório anual da Ouvidoria 2024**. Brasília, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-gestao-da-ouvidoria/relatorio-anual-da-ouvidoria-2024-v3b-interativo.pdf. Acesso em: 18 jul. 2025.

FOUCAULT, Michel. **O nascimento da biopolítica: curso dado no Collège de France (1978–1979)**. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2022: Varginha – MG. Rio de Janeiro: IBGE, 2023**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/varginha.html>. Acesso em: 22/11/2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. *Resolução SES/MG nº 8.765, de 16 de maio de 2023*. Altera os Anexos I a V da Resolução SES/MG nº 7.426, de 25 de fevereiro de 2021. **Diário Oficial do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 16 maio 2023. Disponível em: https://www.saude.mg.gov.br/images/documentos/Resolucao%20SES%208765%20-%20Altera%20os%20Anexos%20I%20a%20V%20da%20Resolucao%207426_2021.pdf. Acesso em: 18 jul. 2025.

ROCHA, Cleber Bastos *et al.* Perfil das denúncias atendidas pela vigilância sanitária do município do Rio Grande-RS entre os anos 2018/2019. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 3, e45932310, 2020.

VARGINHA (MG). Lei Municipal nº 2.990, de 18 de dezembro de 1998. **Dispõe sobre o Código Sanitário do Município de Varginha e dá outras providências**. Varginha: Prefeitura Municipal, 1998.

VARGINHA (MG). **Vigilância Sanitária de Varginha – Quem Somos**. Disponível em: <https://visa.varginha.mg.gov.br/quem-somos/>. Acesso em: 22 nov. 2025.