



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO MUNICIPAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, VIGILÂNCIA DE ZOOSE E
DE INSPEÇÃO AGROPECUÁRIA
COORDENADORIA GERAL DE INOVAÇÃO, PROJETOS, PESQUISAS E EDUCAÇÃO
SANITÁRIA - CGIPE

MICHELE DOS SANTOS GARGANO

**PERFIL DO PRONTO ATENDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA (PAFS)
DO INSTITUTO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE
JANEIRO (IVISA-RIO) E DOS CHAMADOS REFERENTES AO PERÍODO ENTRE
JANEIRO E OUTUBRO DE 2024**

RIO DE JANEIRO

2025

Michele dos Santos Gargano

**PERFIL DO PRONTO ATENDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA (PAFS)
DO INSTITUTO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE
JANEIRO (IVISA-RIO) E DOS CHAMADOS REFERENTES AO PERÍODO ENTRE
JANEIRO E OUTUBRO DE 2024**

Trabalho de conclusão da Residência apresentado ao Programa de Residência Uniprofissional em Vigilância Sanitária, no âmbito do Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária do Rio de Janeiro, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Vigilância Sanitária.

Orientadora: Ms. Carla Côrte Real do Nascimento Magarão

RIO DE JANEIRO

2025

Michele dos Santos Gargano

**PERFIL DO PRONTO ATENDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA (PAFS)
DO INSTITUTO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO DO RIO DE
JANEIRO (IVISA-RIO) E DOS CHAMADOS REFERENTES AO PERÍODO ENTRE
JANEIRO E OUTUBRO DE 2024**

Trabalho de conclusão da Residência apresentado ao Programa de Residência Uniprofissional em Vigilância Sanitária, no âmbito do Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária do Rio de Janeiro, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Vigilância Sanitária.

Aprovado em: 20/02/2025

BANCA EXAMINADORA

Dra. Valeria Moura de Oliveira

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ

Ms. Patrícia Afonso Maia

Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária do município do Rio de Janeiro – IVISA-Rio

Ms. Carla Côrte Real do Nascimento Magarão (Orientadora)

Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária do município do Rio de Janeiro – IVISA-Rio

RIO DE JANEIRO

2025

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela força, saúde e sabedoria que me sustentaram ao longo desta jornada, iluminando meu caminho nos momentos de dúvida e cansaço.

À minha família, pelo amor incondicional, apoio constante e palavras de incentivo, que foram meu porto seguro durante toda essa caminhada.

À minha orientadora, pela paciência, disponibilidade, ética e por compartilhar seu conhecimento de forma tão generosa, sendo uma guia essencial para a realização deste trabalho.

À minha querida amiga Leila, cuja presença e apoio foram fundamentais, trazendo palavras de motivação e companheirismo nos momentos mais desafiadores.

Às integrantes da banca, por aceitarem prontamente o meu convite e dedicarem seu tempo para avaliar e contribuir com este trabalho.

E, finalmente, a todos que, direta ou indiretamente, colaboraram para a conclusão de mais uma etapa importante da minha vida. Cada gesto, palavra ou ação teve um impacto significativo, e por isso sou imensamente grata.

*“É JUSTO QUE MUITO CUSTE
O QUE MUITO VALE.”*

(SANTA TERESA D'ÁVILA)

RESUMO

Este estudo analisou o perfil do Pronto Atendimento da Fiscalização Sanitária (PAFS) do Instituto de Vigilância Sanitária do município do Rio de Janeiro (IVISA-Rio) a partir dos chamados registrados na Central 1746 entre janeiro e outubro de 2024. A pesquisa descritiva e retrospectiva teve abordagem quantitativa, utilizando dados extraídos das fiscalizações realizadas no período. Os resultados indicam que mais da metade das denúncias recebidas foram procedentes, com destaque para problemas de higiene nos estabelecimentos e manipulação inadequada de alimentos. A análise evidenciou que restaurantes e estabelecimentos de alimentação rápida concentraram a maior parte dos chamados. Além disso, verificou-se um alto número de autos de infração e interdições totais, demonstrando a relevância das ações do PAFS na garantia da segurança dos alimentos. A pesquisa reforça o papel fundamental das denúncias na identificação de riscos sanitários e na melhoria das condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos. O modelo de atuação do PAFS pode servir como referência para a otimização da fiscalização sanitária em outros municípios.

Palavras-chave: Fiscalização sanitária, segurança dos alimentos, vigilância sanitária, denúncias sanitárias, IVISA-Rio, Central 1746.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Fig. 1 - Opções de denúncia no Portal Rio 1746.....	7
Fig. 2 - Opções relacionadas ao motivo da denúncia no Portal Rio 1746.....	8
Fig. 3 - Opção de identificação ou anonimato em relação ao denunciante no Portal Rio 1746.....	9
Fig. 4 - Distribuição dos chamados por AP no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	14
Fig. 5 - Distribuição dos chamados por bairro no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	15
Fig. 6 - Classificação das denúncias por teor dos chamados no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	18
Fig. 7 - Distribuição dos chamados de desinterdição por resultado (Desinterditado e Mantido interditado) no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	19
Fig. 8 - Distribuição dos chamados conforme a sua procedência (Procedentes e Improcedentes) no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	20
Fig. 9 - Distribuição dos chamados que resultaram em interdição total a partir dos chamados procedentes no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	21

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Área Programática e seus respectivos bairros.....	13
TABELA 2 - Distribuição dos chamados por tipos de estabelecimentos no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	16
TABELA 3 - Distribuição dos Autos de Infração registrados pelo PAFS no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).....	22

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

1746 Central de Atendimento ao Cidadão da Prefeitura do Rio de Janeiro

AI Auto de Infração

AIS Agente de Inspeção Sanitária

Anvisa Agência Nacional de Vigilância Sanitária

AP Área Programática

CVA Coordenação de Vigilância em Alimentos

CEP/SMS-RJ Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro

DTHA Doença de Transmissão Hídrica e Alimentar

EI Edital de Interdição

IVISA-Rio Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária do Rio de Janeiro

OS Ordem de Serviço

PAFS Pronto Atendimento da Fiscalização Sanitária

PCRJ Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

RS Rio Grande do Sul

SUS Sistema Único de Saúde

SUASA Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária

TAI Termo de Apreensão e Inutilização

TAAA Termo de Apreensão de Amostra para Análise

TI Termo de Intimação

TVS Termo de Visita Sanitária

VISA Vigilância Sanitária

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 Geral.....	5
2.2 Específicos.....	5
3. REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
3.1 Atuação da Vigilância Sanitária.....	6
3.2 A atuação do PAFS no IVISA-Rio.....	6
3.3 Os canais de comunicação na participação social nas ações da vigilância sanitária	7
4. MATERIAL E MÉTODOS.....	11
4.1 Tipos de estudo.....	11
4.2 Delineamento e amostragem do estudo.....	11
4.3 Análise de dados.....	11
4.4 Aspectos éticos.....	12
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	13
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26

1. INTRODUÇÃO

A segurança dos alimentos é um direito fundamental das pessoas, que esperam que os alimentos que consomem sejam seguros e adequados para o consumo. As doenças e danos causados por alimentos podem variar de inconvenientes a fatais. Adicionalmente, é crucial ponderar sobre outros impactos, como o desperdício e o incremento de custos resultantes da deterioração de alimentos, os quais têm um efeito adverso sobre o comércio e na confiança dos consumidores (Codex Alimentarius, 2003).

Estabelecimentos que comercializam alimentos devem seguir as normas e regulamentos estabelecidos pelas legislações municipais, estaduais e federais. A garantia da conformidade com essas diretrizes, da manutenção das instalações e equipamentos, da qualificação dos profissionais responsáveis, da origem e qualidade das matérias-primas, bem como do conhecimento e preparo dos manipuladores, busca a segurança dos alimentos (Germano, Germano, 2008).

Na visão de Forsythe (2013), o aumento global, crescente e crítico das doenças transmitidas por alimentos tem despertado um interesse público significativo na segurança dos alimentos. Ainda que haja esforços das indústrias e das entidades reguladoras para desenvolver sistemas de processamento que certificam a segurança e a saúde de todos os alimentos, eliminar completamente os riscos é uma meta inalcançável. No entanto, torna-se necessário atuar para diminuir ao máximo os riscos sanitários e a ocorrência de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar (DTHA).

Doenças transmitidas por alimentos ocorrem quando uma pessoa contrai uma doença após ingerir alimentos contaminados por microrganismos ou toxinas. Os sintomas incluem dor e desconforto abdominal, enjoos, êmese, diarreia e febre. A subnotificação de casos às autoridades de inspeção e saúde é comum, pois muitos patógenos alimentares causam sintomas leves e as vítimas não buscam ajuda médica. Portanto, os casos reportados representam apenas uma fração do total de toxinfecções alimentares (Forsythe, 2013).

A Constituição Federal Brasileira de 1988, em seu artigo 198, inciso III, determina que a participação da comunidade é um dos princípios essenciais do Sistema Único de Saúde (SUS). Cadore *et al.* (2020) contribui ao dizer que as atividades de vigilância sanitária (VISA) visam eliminar, reduzir ou prevenir riscos à saúde. Para que essas medidas sejam satisfatórias, é imprescindível que a população participe ativamente, fiscalizando, recusando produtos e serviços inadequados e denunciando práticas ilegais.

Ao receber denúncias, torna-se possível conduzir inspeções sanitárias em estabelecimentos que vendem alimentos, identificando aqueles que operam de maneira irregular e representam riscos à saúde pública. Além disso, aumenta a visibilidade e o reconhecimento da vigilância sanitária entre os consumidores (Brandão *et al.*, 2009).

O monitoramento contínuo desses dados ao longo do tempo possibilita a identificação de áreas críticas dentro dos serviços de interesse para a saúde, além de permitir a detecção de possíveis riscos à população. A exposição de irregularidades contribui significativamente para a implementação de ações regulatórias e fiscalizatórias mais eficazes. Esse acompanhamento também serve como base para o desenvolvimento de estratégias sanitárias, auxiliando na promoção da saúde pública e na mitigação de riscos sanitários (Brasil, 2023).

A fiscalização sanitária envolve a avaliação realizada pela autoridade competente com o objetivo de garantir a qualidade do alimento, verificando se todas as normas sanitárias são

atendidas. Além disso, a inspeção visa prevenir danos à saúde dos consumidores, abordando questões sanitárias e nutricionais (Brasil, 2000).

As denúncias relatadas pelos cidadãos representam uma forma de exercício da cidadania e da participação social na política pública, de maneira a contribuir com a qualidade dos produtos, dos procedimentos e dos serviços relacionados à saúde. O levantamento e a avaliação das denúncias fornecem esclarecimentos sobre os principais aspectos das reclamações feitas no município, orientando assim o desenvolvimento das estratégias da vigilância sanitária (Cadore *et al.*, 2019).

A partir dessa perspectiva, o Pronto Atendimento da Fiscalização Sanitária (PAFS) responde aos chamados, inclusive ouvidorias realizadas, por meio da Central 1746 e às solicitações de desinterdição, em todos os setores de alimentos, exceto supermercados, mercearias e outros estabelecimentos com potencial REPA (Registro de Estabelecimento de Produção Agropecuária), indústrias em geral e *deliverys* de restaurantes, que são realizadas por outras equipes do IVISA-Rio.

A justificativa desta pesquisa consiste em traçar o perfil das denúncias no PAFS, permitindo que o consolidado dessas informações seja utilizado como uma ferramenta estratégica para a gestão e a tomada de decisão no IVISA-Rio.

A análise dos chamados registrados permite identificar as principais características do município, o que auxilia na formulação das estratégias de vigilância sanitária, podendo ser usado como instrumento para outras vigilâncias sanitárias, com a perspectiva de subsidiar o gerenciamento de chamados e organizar o processo de trabalho em outros municípios. Ademais, o monitoramento contínuo das denúncias ao longo do tempo permite identificar novas tendências e variações nos padrões de conformidade com as normas sanitárias, facilitando adaptações nas políticas e nos processos regulatórios, otimizando seus recursos e aumentando a capacidade de proteger e promover a saúde da população.

2. OBJETIVOS

2.1 Geral

Fazer um panorama de ação do PAFS a partir dos chamados da Central 1746 no período de janeiro a outubro de 2024 no município do Rio de Janeiro.

2.2 Específicos

- Levantar dados de chamados referentes às denúncias da Central 1746;
- Avaliar o perfil dos estabelecimentos e das denúncias;
- Elencar os principais estabelecimentos denunciados e como eles se distribuem na cidade do Rio de Janeiro.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Atuação da Vigilância Sanitária

No contexto brasileiro, a Vigilância Sanitária se fundamenta na Lei nº 8.080/90, que estabelece as responsabilidades da União, dos Estados e dos Municípios na saúde pública, abrangendo também a regulamentação sanitária (Brasil, 1990).

A Vigilância Sanitária é integrada ao Sistema Único de Saúde (SUS) e exerce seu papel na Saúde Pública a fim de regular atividades individuais em benefício do interesse coletivo. É, portanto, um setor essencial do SUS dedicado à proteção da saúde da população, com poder para aplicar sanções administrativas contra aqueles que descumprem as normas sanitárias (Carvalho, 2023).

Consoante a Germano e colaboradores (2008), a vigilância sanitária concernente aos alimentos objetiva fiscalizar estabelecimentos envolvidos na sua produção, venda, distribuição e armazenamento, bem como licenciar e cadastrar estabelecimentos que operam nesses setores. As equipes de fiscalização avaliam as condições sanitárias e de higiene dos estabelecimentos e dos alimentos que comercializam.

No município do Rio de Janeiro, o Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária (IVISA-Rio) é o responsável por conduzir as atividades de Vigilância Sanitária. Tem como objetivo proteger e defender a saúde da população, prevenindo riscos associados a problemas de higiene e saúde pública na cidade. Suas diretrizes operacionais são regidas pelo Código de Vigilância Sanitária de Zoonoses e Inspeção Agropecuária, alinhado com as orientações do SUS e do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA) (PCRJ, 2018).

O IVISA-Rio pertence à Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, que por sua vez é formado por diversas coordenações, dentre elas a Coordenação de Vigilância em Alimentos (CVA). O PAFS é uma das gerências que compõem a CVA e funciona sob serviço de plantão diurno e noturno, priorizando as atividades relacionadas às denúncias relacionadas a alimentos.

3.2 A atuação do PAFS no IVISA-Rio

O PAFS funciona 07 (sete) dias na semana, os plantões diurnos têm início às 09:00 horas e término às 17:00 horas, já os noturnos das 14:00 horas às 02:00 horas, exceto nos domingos que o plantão começa às 11:00 horas. Suas equipes são compostas por Auditores Fiscais Sanitários (AFS) e Agentes de Inspeção Sanitária (AIS), os plantões são formados por no mínimo 02 (dois) servidores da Vigilância Sanitária, sendo que, obrigatoriamente, 01 (um) componente deve ser um profissional de saúde de nível superior.

As inspeções oriundas das denúncias são, portanto, consideravelmente relevantes para a gestão e melhoria da qualidade dos alimentos fornecidos à população. O perfil das denúncias, características do estabelecimento, irregularidades encontradas são exemplos importantes que podem fornecer informações sobre os problemas mais frequentes no município em relação aos serviços de alimentação. Por meio deles, é possível organizar as equipes de fiscalização e dimensionar os recursos e instrumentos necessários para um trabalho cada vez mais qualificado, melhorando a prestação de serviços à população.

A partir das denúncias, a fiscalização se torna necessária para investigar as possíveis violações à legislação sanitária. Algumas situações, exigem a cooperação de outros órgãos ou entidades para regularizar o produto ou serviço, especialmente aqueles oriundos de outra jurisdição municipal. Durante a investigação do chamado, os estabelecimentos são notificados sobre as irregularidades identificadas e a necessidade de se adequarem à legislação em vigor.

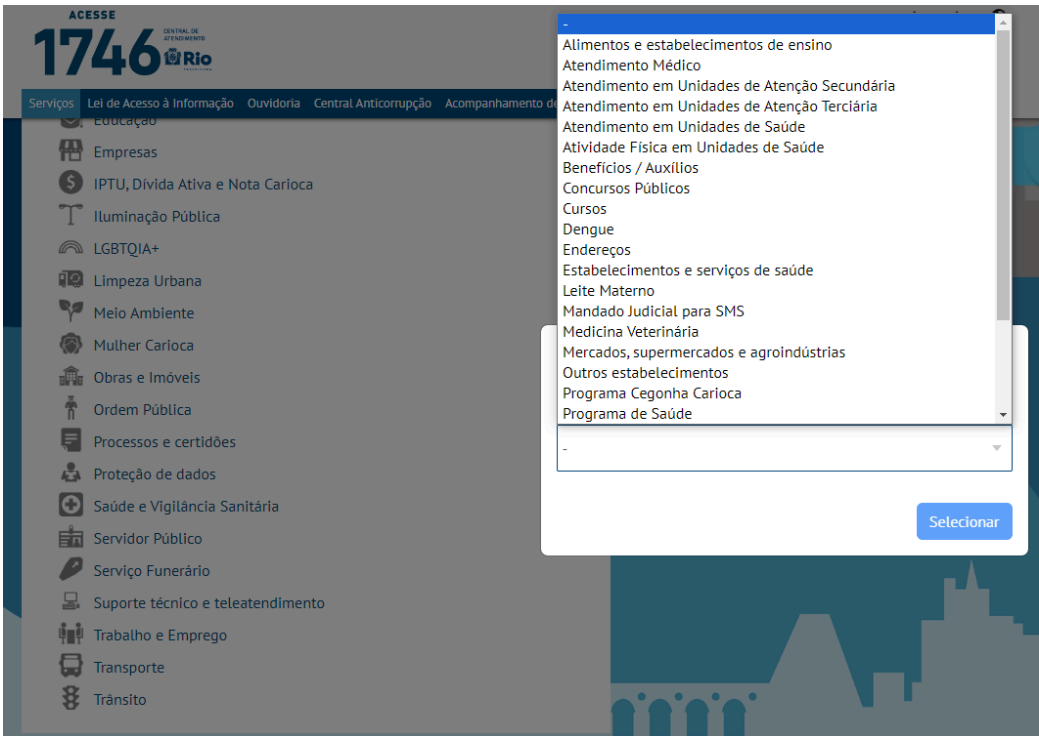
Os documentos lavrados durante as ações de fiscalização, tanto no âmbito dos chamados, como em qualquer outra situação que motive a fiscalização podem ser os seguintes:

- Termo de Visita Sanitária (TVS): identifica e descreve o estabelecimento, o órgão fiscalizador e os auditores fiscais sanitários. Além disso, registra o motivo da visita, o que aconteceu durante o ato fiscalizatório e possíveis recomendações;
- Termo de Intimação (TI): descreve as exigências a serem cumpridas e os seus respectivos prazos de cumprimento;
- Termo de Apreensão e Inutilização (TAI): identifica os produtos apreendidos ou inutilizados;
- Auto de Infração (AI): cita o artigo infringido e descreve a infração;
- Edital de Interdição (EI): possibilita a interdição parcial ou total do estabelecimento;
- Termo de Apreensão de Amostra para Análise (TAAA): usado para produtos que passarão por diferentes tipos de análise (microscópica, microbiológica, físico-química ou de rotulagem), identificando o produto, condições e o motivo da colheita.

3.3 Os canais de comunicação na participação social nas ações da vigilância sanitária

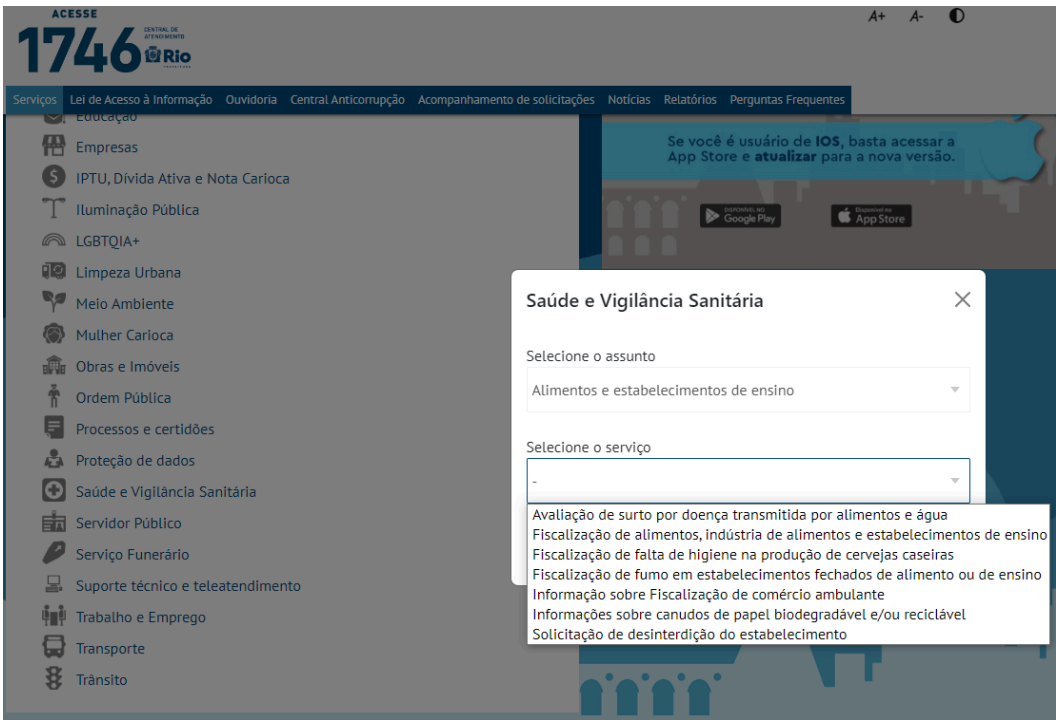
A Central 1746 de Atendimento ao Cidadão foi criada em março de 2011, é um dos meios de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura do Rio. Foi desenvolvida a fim de ser o principal contato telefônico para os cidadãos acessarem informações, realizarem solicitações e registrarem reclamações sobre os serviços públicos municipais (PCRJ, 2011). O serviço funciona ininterruptamente, todos os dias da semana, 24 horas por dia. Os cidadãos podem acessar a Central pelo número telefônico 1746, pelo aplicativo disponível para Android® e iOS® e também pelo Portal 1746.rio. Além disso, há opções de atendimento pessoal nas Gerências Executivas Locais (GEL) (Carvalho, 2023).

Fig. 1 - Opções de denúncia no Portal Rio 1746.



Fonte - Rio de Janeiro (2024).

Fig. 2 - Opções relacionadas ao motivo da denúncia no Portal Rio 1746.



Fonte - Rio de Janeiro (2024).

Os chamados dos cidadãos, via *internet*, são registrados após acessar o “Portal Rio 1746”. Uma vez selecionada a opção “Saúde e Vigilância Sanitária”, em “Serviços”, são disponibilizadas várias hipóteses de denúncia, conforme figura 1. Após marcar a opção “Alimentos e estabelecimentos de ensino”, o cidadão deve selecionar aquilo que corresponde ao motivo da denúncia, como mostra a figura 2. Dessa forma, as opções relacionadas ao PAFS são “Fiscalização de alimentos, indústria de alimentos e estabelecimentos de ensino” e “Solicitação de desinterdição do estabelecimento”, concernente a denúncia e pedido de desinterdição de estabelecimentos, respectivamente.

Fig. 3 - Opção de identificação ou anonimato em relação ao denunciante no Portal Rio 1746.

E-mail

Ex: maria@exemplo.com

Senha

[Esqueci minha senha](#) | [Cadastrar-se](#) [Entrar e solicitar](#)

Solicitar Anonimamente

Fonte - Rio de Janeiro (2024).

Ao prosseguir com o pedido, existe a opção de solicitar anonimamente ou se identificar por meio de e-mail e senha, como expõe a figura 3. Após fazer a seleção, o denunciante deve informar endereço completo do estabelecimento (rua, número, bairro), nome fantasia (no letreiro e/ou razão social), descrição do alimento reclamado (produto, fabricante, marca comercial, sabor, embalagem, lote, data de fabricação, prazo de validade), problema encontrado no produto, dias e horário de funcionamento do estabelecimento, descrição da atividade do estabelecimento (bar, padaria, etc.), descrição da atividade da instituição (escola, creche, curso, universidade), local da irregularidade (cozinha, refeitório, cantina). Após o registro do chamado, o cidadão pode acompanhar por meio de um número, o qual terá prazo de 15 dias corridos para o atendimento. No final, recebe uma resposta do setor informando sobre a ação, se a denúncia foi procedente ou não, as atitudes tomadas e as condições encontradas durante a inspeção.

Conforme exposto por Carvalho (2023), apesar das atualizações tecnológicas e da implementação de um sistema automatizado, nem sempre os cidadãos conseguem encontrar facilmente as seções específicas voltadas para o serviço desejado nas abas disponíveis. Devido a obstáculos que possam limitar o acesso da população ao sistema informatizado, o canal mantém serviços de atendimento presencial na sede administrativa. Além disso, a equipe do serviço telefônico está pronta para ajudar e encaminhar as solicitações aos departamentos responsáveis. Essa interação humana desempenha um papel inclusivo fundamental para promover o exercício pleno da cidadania.

De acordo com Carvalho (2023), a participação ativa dos cidadãos é crucial para prevenir riscos e assegurar a qualidade da atenção à saúde. Durante as inspeções, a autoridade sanitária verifica não apenas as denúncias recebidas, mas também os padrões essenciais de segurança e qualidade exigidos para a prestação dos serviços.

A sociedade ciente da importância em relação à sua interação com a vigilância sanitária e o uso de ferramentas como as denúncias incentiva a participação social nas atividades de vigilância sanitária, contribuindo para uma abordagem holística no controle dos riscos sanitários e na prevenção de doenças (Rocha *et al.*, 2020).

Por sua vez, a participação social é essencial para fortalecer o sistema de vigilância sanitária, fornecendo informações e demandas que são fundamentais para fomentar as decisões (Paim *et al.*, 2017).

Rocha *et al.* (2020) destaca que o estudo do conteúdo das denúncias possibilita avaliar o nível do conhecimento da população acerca dos riscos sanitários, bem como reconhecer o papel crucial da vigilância sanitária na promoção da saúde pública.

Os dados das denúncias desempenham um papel crucial no planejamento estratégico da vigilância sanitária, possibilitando uma base para intervenções direcionadas e uma resposta mais precisa às necessidades da sociedade. A análise detalhada dessas denúncias fornece informações sobre as áreas de maior risco e os principais problemas sanitários dentro de uma região específica, possibilitando o foco de suas atividades de fiscalização e intervenção em locais mais precários.

A transparência e a participação da comunidade são fundamentais para o sucesso dessa abordagem, haja visto que é a população que possui a melhor compreensão dos problemas sanitários com os quais convive. Ao incentivar e facilitar denúncias da população, a capacidade de detecção precoce de problemas fortalece a confiança pública nas atividades regulatórias, promovendo ambientes mais seguros e saudáveis (Santos, 2009).

De acordo com Casali (2010, apud Boanova, 2014, p.57), no Brasil, a liberdade de expressão é garantida pela Constituição, o indivíduo que não se sentir satisfeito ou que enfrentar qualquer tipo de risco ou prejuízo devido a produtos ou serviços oferecidos, deve exercer seu direito de denunciar. Este ato, é um direito pessoal, uma responsabilidade para com a sociedade e um dever do cidadão, que não deve compactuar com irregularidades nem encobrir violações, assumindo um compromisso ativo com o bem coletivo. Isso representa uma maneira de expressar sua discordância com as transgressões experimentadas ou testemunhadas.

4. MATERIAL E MÉTODOS

4.1 Tipos de estudo

Este estudo caracteriza-se como um estudo descritivo, retrospectivo, com abordagem quantitativa. Uma vez que busca descrever, de forma sistemática, as características dos chamados registrados na Central 1746 e as ações de fiscalização realizadas pelo Pronto Atendimento da Fiscalização Sanitária (PAFS) no município do Rio de Janeiro. Ademais, se baseia em dados secundários coletados no período de janeiro a outubro de 2024, os quais serão analisados a partir da planilha criada para análise, oriunda da planilha do Google Drive do PAFS. A análise retroativa possibilita um levantamento das principais ocorrências e tendências ao longo do tempo, fornecendo informações relevantes para o aprimoramento das estratégias de vigilância sanitária e para a gestão das ações fiscalizatórias do IVISA-Rio. A abordagem é quantitativa, pois os dados serão analisados de forma numérica e estatística, permitindo identificar padrões e frequências em relação às denúncias de irregularidades sanitárias e às inspeções realizadas.

4.2 Delineamento e amostragem do estudo

O delineamento deste estudo é não experimental, com base em dados retrospectivos provenientes de registros das inspeções realizadas. A amostragem não é probabilística e será composta por todos os chamados registrados na Central 1746, que envolvem denúncias e ações de fiscalização no segmento de estabelecimentos de alimentos, realizados entre janeiro e outubro de 2024. A escolha dessa amostra se justifica pelo foco do estudo em analisar o perfil das denúncias realizadas pelo Pronto Atendimento da Fiscalização Sanitária (PAFS) no município do Rio de Janeiro.

A amostra inclui todos os estabelecimentos de alimentos mencionados nos chamados e submetidos a inspeções sanitárias pelo PAFS, abrangendo uma variedade de tipos de comércio, como restaurantes, lanchonetes, padarias, bares e outros. Os dados serão extraídos da planilha criada para análise, oriunda da planilha do Google Drive do PAFS, que contém informações detalhadas sobre cada chamado, como o endereço dos estabelecimentos, a natureza das denúncias e as medidas adotadas durante as fiscalizações. O estudo não incluirá estabelecimentos localizados fora do município do Rio de Janeiro, conforme os critérios de inclusão estabelecidos.

O delineamento e a amostragem adotados visam proporcionar uma análise abrangente e representativa do perfil das ações fiscais realizadas no município durante o período especificado, possibilitando a identificação de padrões e tendências nas denúncias e nas inspeções.

4.3 Análise de dados

A análise dos dados foi realizada de forma quantitativa, utilizando ferramentas estatísticas para examinar os registros dos chamados da Central 1746 e as inspeções realizadas pelo PAFS. Os dados obtidos da planilha criada para análise, oriunda da planilha do Google Drive do PAFS, foram organizados, categorizados e processados para extrair informações relevantes sobre o perfil das denúncias e dos estabelecimentos.

Inicialmente, foi realizada uma limpeza de dados, com o intuito de garantir a integridade das informações e eliminar possíveis registros duplicados ou inconsistentes. Em

seguida, as variáveis presentes na planilha, como categoria dos estabelecimentos, principais motivos das denúncias, irregularidades encontradas, principais motivos de autuação, foram agrupadas e analisadas por meio de frequência simples, com o apoio do *software Microsoft Excel* 2007. Os resultados foram apresentados por meio de gráficos e tabelas, facilitando a visualização das principais tendências e padrões.

A análise descritiva permite identificar a distribuição das denúncias ao longo do período estudado, bem como as características mais comuns dos estabelecimentos envolvidos, as infrações mais frequentes e as respostas das equipes de fiscalização. Além disso, será possível cruzar as variáveis para examinar se há correlação entre o tipo de estabelecimento e o tipo de irregularidade encontrada, o que pode fornecer *insights* para reprogramar a atuação do PAFS para os próximos anos.

4.4 Aspectos éticos

Embora este projeto de pesquisa não tenha envolvido a participação direta de seres humanos, ele foi submetido à Plataforma Brasil para assegurar a conformidade ética em todas as etapas do estudo. O estudo foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (CEP/SMS-RJ), por meio da Plataforma Brasil, sob o nº CAAE 82589824.0.0000.5279 (Versão 1).

Essa aprovação ética reflete o compromisso do trabalho com a transparência, a responsabilidade científica e a adesão aos mais altos padrões éticos, garantindo que todas as possíveis implicações indiretas da pesquisa fossem cuidadosamente avaliadas e tratadas.

Adicionalmente, os dados utilizados foram analisados de forma a preservar a privacidade e a confidencialidade das informações, sem identificação individual dos estabelecimentos, assegurando o respeito às normas de proteção de dados e à integridade ética da pesquisa.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente trabalho analisou os dados referentes às fiscalizações realizadas no município ao longo do período de janeiro a outubro de 2024. Inicialmente, foram obtidos 3.040 registros. No entanto, para garantir a integridade das informações e eliminar possíveis inconsistências, foi realizada uma limpeza dos dados. Como critério de exclusão, foram desconsiderados estabelecimentos que não haviam sido fiscalizados até a data de 18 de dezembro de 2024, para o progresso do trabalho, e também foram eliminados possíveis registros duplicados ou inconsistentes, resultando em um banco de dados final adequado para análise.

A presente pesquisa, concentra-se na distribuição dos chamados por Área Programática (AP), identificando quais regiões apresentam maior volume de denúncias no PAFS. Para aprofundar essa análise, a Tabela 1 a seguir apresenta a relação entre as APs e seus respectivos bairros, permitindo compreender a abrangência geográfica das denúncias e facilitando a correlação entre a demanda por fiscalização e a distribuição territorial dos chamados.

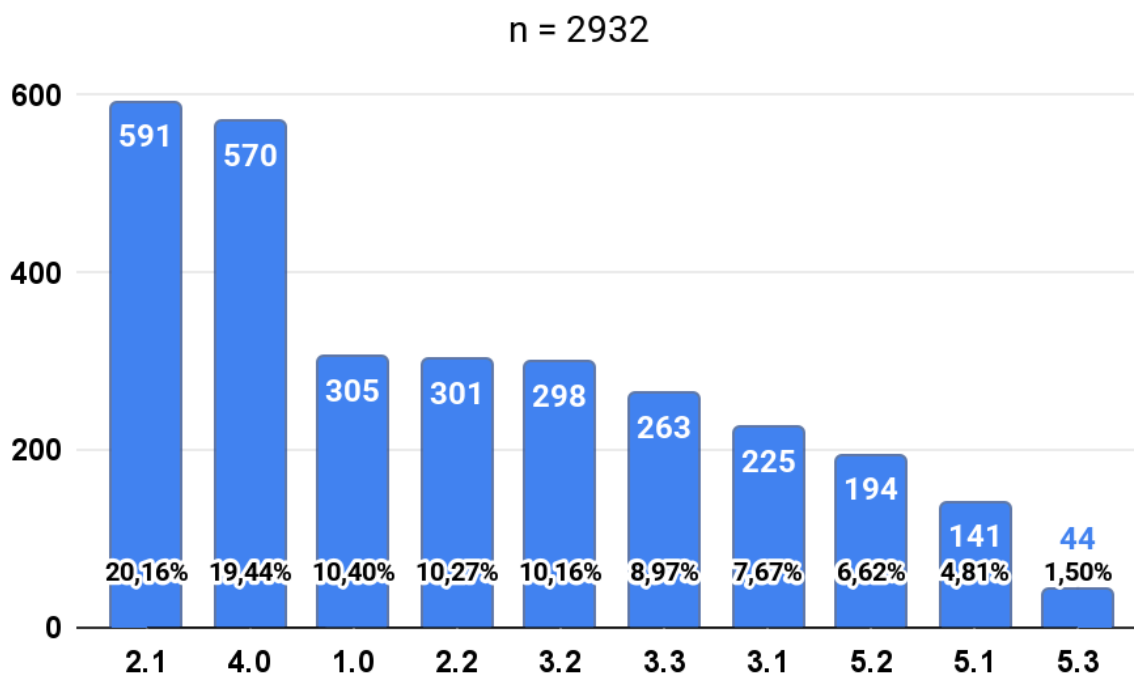
TABELA 1 - Área Programática e seus respectivos bairros.

Área Programática	Bairros
AP 1.0	Caju, Gamboa, Santo Cristo, Saúde, Centro, Lapa, Catumbi, Cidade Nova, Estácio, Rio Comprido, Benfica, Mangueira, São Cristóvão, Vasco Gama, Paquetá, Santa Teresa
AP 2.1	Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras, Urca, Copacabana, Leme, Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, São Conrado, Vidigal, Rocinha
AP 2.2	Alto da Boa Vista, Praça da Bandeira, Tijuca, Andaraí, Grajaú, Maracanã, Vila Isabel
AP 3.1	Bonsucesso, Manguinhos, Olaria, Ramos, Brás de Pina, Cordovil, Jardim América, Parada de Lucas, Penha, Penha Circular, Vigário Geral, Bancários, Cacunha, Cidade Universitária, Cocotá, Freguesia - Ilha, Galeão, Jardim Carioca, Jardim Guanabara, Moneró, Pitangueiras, Portuguesa, Praia da Bandeira, Ribeira, Tauá, Zumbi, Complexo do Alemão, Maré
AP 3.2	Del Castilho, Engenho da Rainha, Higienópolis, Jacaré, Inhauma, Maria da Graça, Tomás Coelho, Abolição, Água Santa, Cachambi, Encantado, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Lins de Vasconcelos, Meier, Piedade, Pilares, Riachuelo, Rocha, Sampaio, São Francisco Xavier, Todos os Santos, Jacarezinho
AP 3.3	Colégio, Irajá, Vicente Carvalho, Vila da Penha, Vila Kosmos, Vista Alegre, Bento Ribeiro, Campinho, Cascadura, Cavalcante, Engenheiro Leal, Honório Gurgel, Madureira, Marechal Hermes, Oswaldo Cruz, Quintino, Turiaçu, Rocha Miranda, Vaz Lobo, Anchieta, Guadalupe, Parque Anchieta, Ricardo Albuquerque, Acari, Barros Filho, Coelho Neto, Costa Barros, Parque Columbia, Pavuna

AP 4.0	Anil, Cidade de Deus, Curicica, Freguesia (Jacarepaguá), Gardenia Azul, Jacarepaguá, Pechincha, Praça Seca, Tanque, Taquara, Vila Valqueire, Barra da Tijuca, Barra Olímpica, Camorim, Grumari, Itanhanga, Joá, Recreio dos Bandeirantes, Vargem Grande, Vargem Pequena
AP 5.1	Bangu, Campo Afonsos, Deodoro, Gericinó, Jabour, Jardim Sulacap, Magalhães Bastos, Padre Miguel, Realengo, Senador Camará, Vila Kennedy, Vila Militar
AP 5.2	Campo Grande, Cosmos, Inhoaíba, Santíssimo, Senador Vasconcelos, Barra de Guaratiba, Guaratiba, Ilha de Guaratiba, Pedra de Guaratiba
AP 5.3	Paciência, Santa Cruz, Sepetiba

Fonte: Prefeitura do Rio de Janeiro, 2025. Dados extraídos em 27/12/2025.

Fig. 4 - Distribuição dos chamados por AP no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).

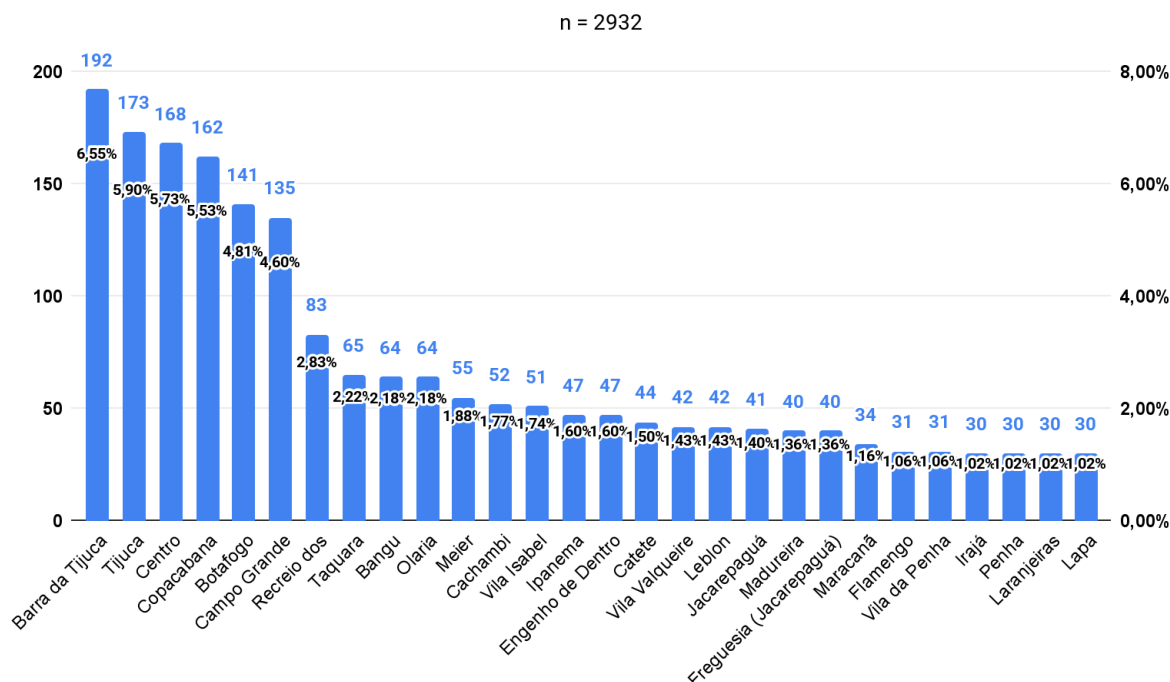


Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

Os chamados foram distribuídos entre diferentes áreas programáticas do município, evidenciando o volume de fiscalizações realizadas em cada região. A figura 4, apresenta a distribuição dos chamados recebidos por área programática no município. Observa-se que as APs 2.1 (591 chamados, 20,16%) e 4.0 (570 chamados, 19,44%) concentram a maior quantidade de registros, totalizando aproximadamente 39,6% dos chamados. As APs 1.0 (305 chamados, 10,40%) e 2.2 (301 chamados, 10,27%) também apresentam volumes expressivos, seguidas de perto pela AP 3.2 (298 chamados, 10,16%). Esse dado mostra que a população dessas localidades solicita mais as fiscalizações nos estabelecimentos, o que pode estar relacionado a fatores como maior densidade populacional, maior número de estabelecimentos comerciais ou maior conscientização da população quanto à importância das denúncias.

Por outro lado, as áreas 5.1 (141 chamados, 4,81%) e 5.3 (44 chamados, 1,50%) apresentam o menor número de chamados. Essa baixa incidência pode estar associada a fatores como menor quantidade de estabelecimentos comerciais, menor fluxo populacional ou menor conscientização da população quanto à importância das denúncias.

Fig. 5 - Distribuição dos chamados por bairro no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).



Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

A figura 5 apresenta a distribuição dos chamados recebidos por bairro no município. Para a análise dos chamados por bairro, a categoria "Outros" foi excluída do gráfico, uma vez que, individualmente, cada bairro incluído nessa categoria apresenta menos de 1% do total de chamados. Essa exclusão permite uma melhor visualização e interpretação dos dados, focando nos bairros que apresentam maior relevância estatística dentro do estudo. Dentre os bairros com maior número de chamados, destacam-se:

1. Barra da Tijuca (6,55%);
2. Tijuca (5,90%);
3. Centro (5,73%);
4. Copacabana (5,53%);
5. Botafogo (4,81%);
6. Campo Grande (4,60%);
7. Recreio dos Bandeirantes (2,83%);
8. Taquara (2,22%);
9. Bangu e Olaria (2,18%);
10. Meier (1,88%).

Esses bairros são conhecidos por sua alta concentração de estabelecimentos comerciais, o que pode justificar o grande volume de chamados. Além disso, a presença de

áreas turísticas e de intensa movimentação econômica pode aumentar a percepção da população sobre a importância das fiscalizações.

Por outro lado, bairros como Lapa, Penha, Laranjeiras e Vila da Penha, entre outros, apresentam índices próximos de 1%, o que pode indicar uma menor conscientização da população quanto à importância das denúncias.

Ao interpretar os gráficos das figuras 4 e 5 concomitantemente, é possível identificar padrões importantes na distribuição dos chamados recebidos. O primeiro mostra que as APs 2.1 e 4.0 tiveram o maior número de chamados, com 591 (20,16%) e 570 (19,44%), respectivamente. Esses valores refletem a concentração de denúncias em bairros que pertencem a essas regiões.

No segundo gráfico, os bairros com maior número de chamados pertencem, em sua maioria, a essas mesmas APs:

- AP 2.1 (591 chamados | 20,16%): inclui bairros como Copacabana, Botafogo, Flamengo e Glória, que aparecem entre os mais citados na figura 5;
- AP 4.0 (570 chamados | 19,44%): engloba Barra da Tijuca, Recreio dos Bandeirantes e Jacarepaguá, que também estão entre os bairros com mais chamados.

Além disso, a AP 1.0, que inclui o Centro e bairros históricos como Santa Teresa e Saúde, registrou 305 chamados (10,40%), compatível com o volume de denúncias no Centro, um dos bairros mais citados no gráfico da figura 5.

TABELA 2 - Distribuição dos chamados por tipos de estabelecimentos no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).

Tipos de estabelecimentos	Quantidade	Quantidade (%)
Restaurantes e estabelecimentos de refeições	1191	45,30%
Estabelecimentos de alimentação rápida	662	22,58%
Bares e comércio de bebidas	371	12,65%
Estabelecimentos de alimentos e produtos essenciais	247	8,42%
Comércio ambulante e lanches itinerantes	91	3,10%
Lojas de sorvete e açaí	38	1,30%
Lojas de doces e guloseimas	29	0,99%
Outros	303	10,33%
Total geral	2629	100,00%

Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

Para analisar melhor os dados referentes aos chamados por tipos de estabelecimentos, agrupou-se os estabelecimentos criando categorias conforme a similaridade de seus ramos de negócios, permitindo uma análise mais clara dos setores mais fiscalizados, conforme mostra a seguir:

- Restaurantes e estabelecimentos de refeições: essa categoria engloba restaurantes, pensão, hamburguerias, pizzarias e estabelecimentos de culinária oriental;
- Estabelecimentos de alimentação rápida: padarias e confeitarias, cafeterias, lanchonetes, lojas de conveniência, cantina e pastelaria;

- Bares e comércio de bebidas: engloba bares e depósitos de bebidas;
- Estabelecimentos de alimentos e produtos essenciais: inclui mercados, mercearias, açougues, hortifrutis e peixarias;
- Comércio ambulante e lanches itinerantes: quiosques, barracas e *trailers*;
- Lojas de sorvetes e açaí: sorveterias e açaiterias;
- Lojas de doces e guloseimas: reúne diferentes tipos de comércio voltados à venda de doces, chocolates e bolos;
- Outros: abrange estabelecimentos variados, como cinemas, hotéis, feiras livres, casas de festas, lojas de departamentos, lojas de produtos naturais, fábricas, além de locais sem possibilidade de identificação específica.

A análise das categorias de estabelecimentos fiscalizados revela uma predominância significativa de “Restaurantes e estabelecimentos de refeições”, que representam 40,62% (1.191 registros) do total analisado. Os “Estabelecimentos de alimentação rápida” aparecem como a segunda categoria mais frequente, com 22,58% (662 registros). Os “Bares e comércios de bebidas” somam 12,65% (371 registros). Essas 3 categorias juntas representam mais 75% dos chamados do estudo, esse dado sugere que por tratarem-se de locais com alto fluxo diário, que operam com alimentos prontos para consumo imediato, impactam diretamente na segurança dos alimentos da população, o que reforça a importância da fiscalização contínua, uma vez que a manipulação e o armazenamento inadequados de alimentos nesses locais podem representar riscos sanitários.

Em seguida, a categoria “Outros” aparece com 10,33% (303 registros), o que pode indicar uma diversidade de estabelecimentos que não se enquadram nas categorias principais, mas que ainda são relevantes para a vigilância sanitária.

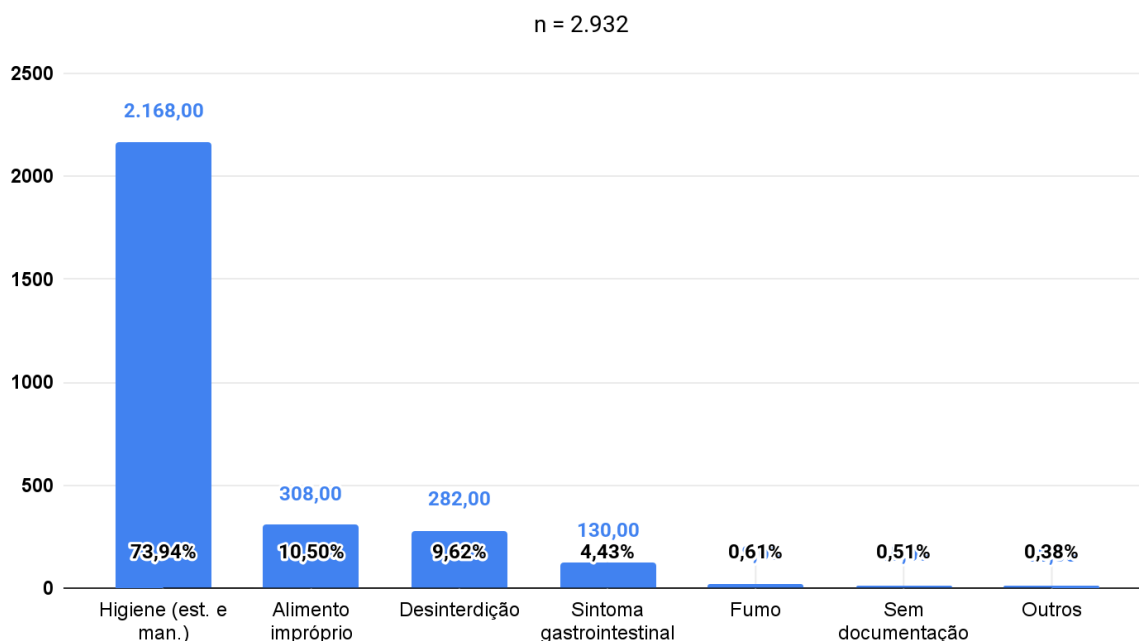
Os “Estabelecimentos de alimentos e produtos essenciais”, representam 10,33% (303 registros). Esses locais desempenham um papel fundamental na oferta de alimentos básicos para a população e, devido ao grande volume de produtos comercializados e armazenados, são pontos críticos para a fiscalização sanitária. A adequação às normas de higiene, o controle da refrigeração e o correto manuseio dos produtos são essenciais para garantir a segurança dos alimentos e evitar riscos como contaminações cruzadas e deterioração precoce dos alimentos.

O “Comércio ambulante e lanches itinerantes” representam 8,42% (247 registros). Esse número evidencia a presença expressiva desse tipo de comércio, que, por operar em condições variadas, requer atenção especial quanto ao controle de higiene e qualidade dos produtos ofertados.

Por fim, as lojas de sorvete e açaí (1,30%) e as lojas de doces e guloseimas (0,99%) aparecem com menor representatividade, mas ainda assim merecem fiscalização, especialmente considerando os riscos microbiológicos associados a alimentos congelados e produtos altamente perecíveis. Além disso, lidam com produtos que possuem maior apelo infantil, sendo as fiscalizações importantes para verificar o cumprimento das normas sanitárias e de rotulagem.

Os dados demonstram a necessidade de ações específicas para cada tipo de estabelecimento, com foco na adequação às normas sanitárias e no fortalecimento das boas práticas de manipulação de alimentos, garantindo maior segurança sanitária à população.

Fig. 6 - Classificação das denúncias por teor dos chamados no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).



Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

As categorias presentes no gráfico acima, foram criadas pela equipe do PAFS e mantidas neste trabalho. A análise do teor dos chamados (figura 6) revela que a maior parte das denúncias registradas está relacionada a problemas de “Higiene do estabelecimento e manipulação de alimentos”, representando 73,94% (2.168 chamados) do total. Esse dado destaca a preocupação dos consumidores com as condições sanitárias dos estabelecimentos.

A segunda categoria mais frequente é a de “Alimento impróprio”, com 10,50% (308 chamados). Esse tipo de ocorrência geralmente envolve produtos vencidos, deteriorados ou em condições inadequadas para o consumo, o que reforça a importância de um controle de qualidade mais assertivo nos estabelecimentos.

As solicitações de “Desinterdição” representam 9,62% (282 chamados), indicando que uma parcela significativa dos chamados envolve pedidos de reabertura de estabelecimentos que foram interditados por descumprirem normas sanitárias. Esse número ressalta o impacto das fiscalizações na adequação dos estabelecimentos às exigências legais.

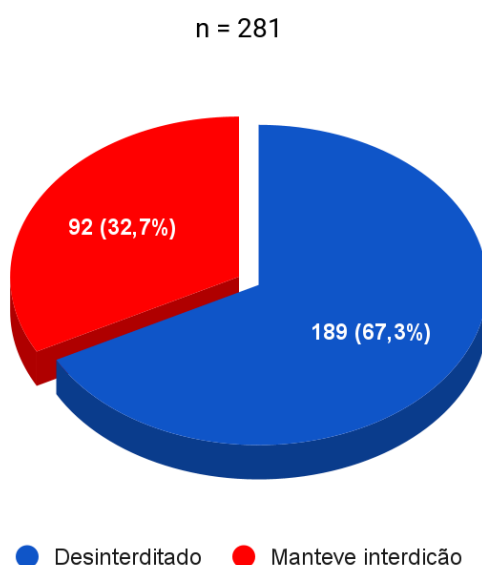
Os registros de “Sintoma gastrointestinal” correspondem a 4,43% (130 chamados), sugerindo possíveis casos de DTHA, que podem estar associadas ao consumo de alimentos impróprios.

Já os chamados registrados como “Fumo” representam 0,61% (18 chamados), os referentes à “Sem documentação” mostram 0,51% (15 chamados) correlacionados e a outras

categorias menos frequentes nomeadas por “Outros” 0,38% (11 chamados) apresentam baixa incidência em comparação com os demais fatores, mas ainda assim representam aspectos importantes a serem considerados no controle sanitário.

O volume expressivo de chamados sobre higiene e alimentos impróprios evidencia o papel importante das fiscalizações pela equipe PAFS do IVISA-Rio e das medidas corretivas adotadas nos estabelecimentos, evidenciando a necessidade da sua continuidade para garantir a segurança dos alimentos da população.

Fig. 7 - Distribuição dos chamados de desinterdição por resultado (Desinterditado e Mantido interditado) no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).



Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

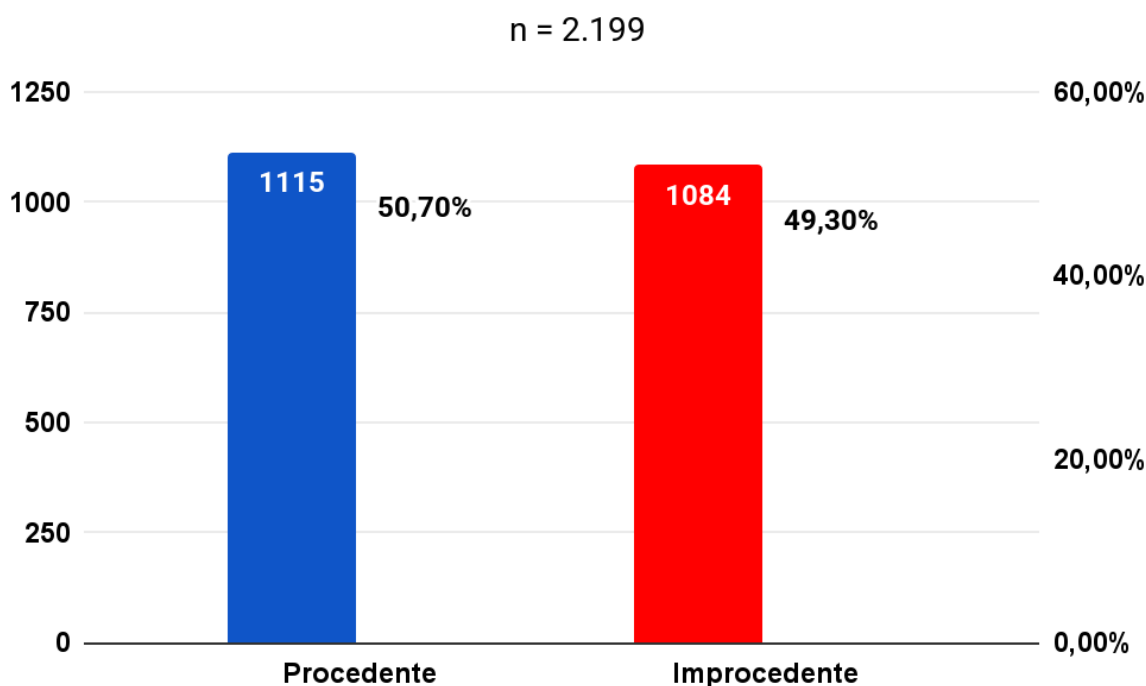
O gráfico da figura 7 apresenta a distribuição dos chamados relacionados a pedidos de desinterdição dos estabelecimentos, evidenciando que 67,3% (189 chamados) resultaram na desinterdição dos locais, enquanto 32,7% (92 chamados) permaneceram interditados.

O alto percentual de estabelecimentos que foram desinterditados sugere que a maioria conseguiu atender às exigências sanitárias, demonstrando uma resposta positiva às medidas corretivas adotadas. Isso expressa uma eficiência no trabalho do PAFS, nos processos de fiscalização e acompanhamento das adequações sanitárias por parte dos estabelecimentos. Portanto, os estabelecimentos desinterditados nos dão um indicativo de qualidade de que o trabalho está dando resultado, e a melhoria do estabelecimento a partir da visita do PAFS. Esse processo também gera um impacto positivo para a população, pois pressupõe que os alimentos comercializados estejam mais seguros em consonância com os padrões sanitários exigidos, reduzindo riscos à saúde pública.

Por outro lado, o fato de quase um terço dos chamados (32,7%) não terem resultado na liberação do funcionamento ressalta a persistência de não conformidades em muitos locais. Isso pode estar associado à dificuldade dos responsáveis em implementar as adequações exigidas, à gravidade das infrações cometidas.

Esse cenário ressalta a importância da fiscalização contínua e do suporte técnico aos estabelecimentos, assegurando que aqueles que retomam suas atividades estejam de fato adequados às normas sanitárias, reduzindo riscos à saúde pública. Além disso, evidencia a necessidade de maior adesão dos estabelecimentos às iniciativas educativas já oferecidas pelo IVISA-Rio, como o curso “Noções básicas de higiene e boas práticas de manipulação de alimentos em serviços de alimentação” para manipuladores de alimentos, promovendo um ambiente mais seguro e alinhado às exigências sanitárias.

Fig. 8 - Distribuição dos chamados conforme a sua procedência (Procedentes e Improcedentes) no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).



Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

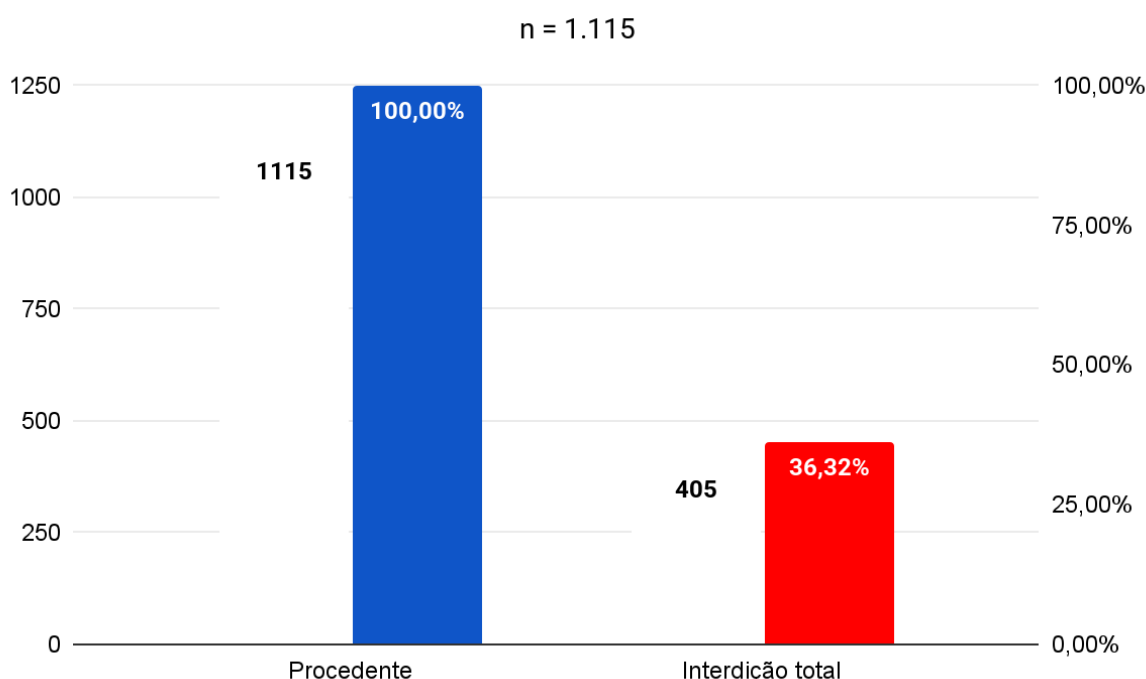
Para avaliar a distribuição dos chamados em relação a sua procedência, a classificação das variáveis seguiu a categorização estabelecida pela equipe do PAFS:

- "Sim": indica que o chamado foi considerado procedente em relação ao teor relatado pelo cidadão;
- "Não": significa que não houve irregularidades sanitárias relacionadas ao teor do chamado, podendo ter outras irregularidades ou não ter;
- "Desinterditado": refere-se aos estabelecimentos que foram interditados, mas posteriormente regularizaram suas condições e tiveram a interdição autorizada após fiscalização;
- "Não desinterditado": representa os casos em que a interdição foi mantida, pois o estabelecimento não atendeu aos requisitos para reabertura;
- "Não se aplica": abrange situações diversas como estabelecimento fechado no momento da visita ou que encerraram sua atividade; local em área especial de interesse social, deixando a equipe insegura etc.;

Para compor o objetivo do estudo, as duas primeiras categorias foram utilizadas no gráfico da figura 8, que apresenta a distribuição dos chamados em relação a sua procedência,

classificando como procedentes e improcedentes, demonstrando que 50,70% das denúncias realizadas pelos cidadãos foram confirmadas como procedentes após a fiscalização sanitária. Esse resultado reforça a importância do canal de atendimento ao cidadão (1746) evidenciando que a população tem um olhar atento e crítico sobre as condições sanitárias dos estabelecimentos que frequentam. A validação das denúncias por meio das inspeções sanitárias mostra que o engajamento dos cidadãos contribui significativamente para a identificação e correção de irregularidades, fortalecendo as ações de vigilância sanitária e a promoção da segurança dos alimentos.

Fig. 9 - Distribuição dos chamados que resultaram em interdição total a partir dos chamados procedentes no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).



Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

A figura 9 apresenta a relação entre os chamados procedentes e o número de interdições totais resultantes dessas fiscalizações. A classificação das variáveis foi mantida conforme o critério estabelecido na figura 8, garantindo coerência na análise. No entanto, neste gráfico, destaca-se a proporção de chamados considerados procedentes e, dentro desse grupo, aqueles que resultaram efetivamente em interdições totais.

Observa-se que, do total de 1.115 chamados procedentes, 36,32% (405 estabelecimentos) resultaram em interdição total, evidenciando que mais de um terço das denúncias confirmadas apresentavam gravidade suficiente para justificar essa medida extrema.

Esse dado reforça a relevância da fiscalização sanitária na proteção da saúde pública, demonstrando que uma parcela significativa dos estabelecimentos fiscalizados operava em condições inadequadas. Além disso, a interdição de mais de 400 estabelecimentos reforça o papel essencial do canal de denúncias 1746 como um mecanismo eficaz de participação social na vigilância sanitária. A atuação da população ao identificar e reportar irregularidades

permite uma resposta ágil dos órgãos fiscalizadores, contribuindo para a melhoria das condições sanitárias e para a segurança dos consumidores.

TABELA 3 - Distribuição dos Autos de Infração registrados pelo PAFS no Município do Rio de Janeiro (janeiro a outubro de 2024).

Motivos do AI	Quantidade	Quantidade (%)
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Incisos II, XV e XXV	1142	62,27%
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Inciso I	298	16,25%
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Inciso XXVI	96	5,23%
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Inciso XXX	39	2,13%
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Incisos XX	39	2,13%
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Inciso X	34	1,85%
Lei Federal nº 9294/96 - Art 2º	17	0,93%
Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Incisos V	8	0,44%
Outros	161	8,78%
Total geral	1834	100,00%

Fonte: Planilha de controle interno do PAFS. Dados extraídos em 18/12/2024 sujeitos à revisão.

Além da planilha principal utilizada ao longo do estudo, foi incluída uma segunda fonte de dados, a planilha de Autos de Infração, que contém exclusivamente informações sobre as infrações sanitárias registradas durante as fiscalizações realizadas pelo PAFS. Essa abordagem complementar, resultou na tabela 3 e permitiu uma visão mais detalhada sobre a aplicação de penalidades e a gravidade das irregularidades encontradas nos estabelecimentos.

Inicialmente, a planilha de Autos de Infração contava com 3.477 registros. Para garantir a coerência com o escopo do estudo e manter a análise focada nas ações do PAFS, foi realizada uma limpeza de dados baseada nos seguintes critérios de exclusão:

- Exclusão de registros pertencentes a outras gerências da Coordenação de Vigilância em Alimentos (CVA), mantendo apenas as infrações aplicadas pelo PAFS;
- Exclusão de registros dos meses de novembro e dezembro, já que o estudo abrange o período de janeiro a outubro de 2024.

Após essa filtragem, a amostra final foi reduzida para 1.834 registros, garantindo que os dados analisados estivessem alinhados com os demais resultados apresentados no estudo.

A inclusão dessa segunda fonte de dados possibilitou a identificação dos principais motivos que levaram à aplicação de infrações sanitárias, permitindo uma correlação com os chamados registrados no 1746 e os resultados das fiscalizações. Dessa forma, foi possível aprofundar a análise sobre a atuação do PAFS, avaliando a efetividade das ações fiscalizatórias e as infrações mais recorrentes no município.

A Tabela 3 evidencia que as infrações mais recorrentes estão concentradas em poucos dispositivos legais. Em particular, o motivo "Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Incisos II, XV e XXV" responde por 62,27% dos autos, seguido por "Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Inciso I", que representa 16,25% dos registros, e "Decreto nº 45585/18 - Art. 30 - Inciso XXVI", com 5,23%. Essas três categorias juntas somam mais de 83% do total, evidenciando que a maior parte das infrações está concentrada em dispositivos específicos, o que reforça a necessidade de medidas corretivas direcionadas.

As demais categorias, embora representem percentuais menores individualmente, contribuem para uma visão abrangente dos diferentes tipos de irregularidades. A categoria "Outros" foi criada para agrupar notificações que, não são significativas, permitindo simplificar a análise sem perder a relevância dos dados menos frequentes.

Essa distribuição detalhada possibilita identificar áreas críticas de não conformidades higiênico-sanitárias nos estabelecimentos alimentícios e direcionar esforços para maior adesão às iniciativas educacionais já oferecidas pelo IVISA-Rio, contribuindo para a melhoria contínua das condições sanitárias dos estabelecimentos e, consequentemente, para a promoção da saúde pública e segurança dos alimentos.

Um estudo com escopo similar foi realizado no município de Viamão por Pilla (2009), permitindo tecer algumas considerações entre as observações. Enquanto o estudo de Viamão avaliou 94 ordens de serviço (OS) em três períodos distintos entre 2007 e 2009, este trabalho analisou 3.040 chamados registrados na Central 1746 no período de janeiro a outubro de 2024. A discrepância nos números reflete não apenas diferenças na estrutura populacional e econômica das cidades, mas também a eficiência dos sistemas de recepção e tratamento das denúncias.

Os tipos de estabelecimentos mais denunciados também apresentam distinções significativas. Em Viamão, os comércios de secos e molhados (mercearias, mini-mercados) e os supermercados lideraram o ranking de denúncias, representando cerca de 30% do total. Já no município do Rio de Janeiro, os restaurantes e estabelecimentos de refeições corresponderam a 45,30% dos chamados, seguidos pelos estabelecimentos de alimentação rápida (22,58%). Essa diferença pode estar relacionada ao perfil econômico e social das cidades, bem como ao comportamento de consumo da população, que pode impactar na percepção dos riscos sanitários e na frequência das denúncias.

Em relação aos motivos das denúncias, ambos os estudos indicam que as principais infrações reportadas estão associadas à falta de higiene, à presença de pragas e à comercialização de produtos impróprios para consumo. No estudo de Viamão, a inadequada limpeza e desinfecção dos estabelecimentos foram os problemas mais recorrentes. Da mesma forma, na análise dos chamados do Rio de Janeiro, 73,94% das denúncias estavam relacionadas à higiene do estabelecimento e à manipulação inadequada de alimentos, reforçando a importância da fiscalização na diminuição dos riscos sanitários. As medidas adotadas após a verificação das denúncias também diferem entre os estudos. Em Viamão, as principais providências foram notificações preliminares, autos de infração e autos de apreensão. Já no município do Rio de Janeiro, observou-se a aplicação de autos de infração e que em 36,32% das denúncias procedentes os estabelecimentos ofereciam risco sanitário elevado à população e foi necessária sua interdição. A análise das solicitações de desinterdição evidenciou que 67,3% dos estabelecimentos conseguiram regularizar sua situação e retornar às atividades, demonstrando a efetividade das ações fiscalizatórias na indução de melhorias sanitárias.

Outro estudo similar foi realizado por Rocha *et al.* (2019), em que analisaram o perfil das denúncias atendidas pela vigilância sanitária do município do Rio Grande-RS entre os anos 2018 e 2019, no qual as denúncias foram recebidas por diferentes canais, incluindo atendimento presencial, telefônico e ouvidorias do SUS e da Anvisa. Embora esse modelo permita o acesso diversificado da população, ele pode apresentar limitações quanto à sistematização e ao acompanhamento das ocorrências. Já no município do Rio de Janeiro, a

utilização da Central 1746 como principal meio de registro das denúncias possibilitou a padronização das informações, facilitando sua organização e análise. Isso permitiu um panorama mais detalhado do perfil das denúncias, contribuindo para a definição de estratégias de fiscalização mais eficazes.

Um aspecto importante na comparação entre os estudos é a abrangência dos dados analisados. O estudo realizado no Rio Grande-RS avaliou 108 denúncias ao longo de 12 meses, enquanto este trabalho analisou um volume significativamente maior, totalizando 3.040 chamados registrados entre janeiro e outubro de 2024. É fundamental considerar as diferenças entre as cidades, incluindo o número de habitantes, a complexidade econômica e a quantidade de estabelecimentos, fatores que influenciam diretamente os dados coletados.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa analisou as denúncias registradas via canal 1746 em estabelecimentos alimentícios, proporcionando uma compreensão aprofundada dos principais problemas sanitários e da atuação das autoridades. Os dados demonstram que a participação cidadã é fundamental na vigilância sanitária, visto que mais da metade dos chamados foram considerados procedentes, evidenciando o olhar atento da população às condições higiênico-sanitárias dos locais.

Entre os motivos recorrentes, a higiene inadequada – tanto dos estabelecimentos quanto na manipulação dos alimentos – destacou-se, reforçando a necessidade de fiscalização rigorosa e de ações educativas direcionadas a comerciantes e manipuladores, como as promovidas pelo IVISA-Rio. A efetividade das fiscalizações foi confirmada pela elevada incidência de interdições em casos de irregularidades, embora a reversão em 67,3% dos pedidos de desinterdição indique que muitos comércios adotam medidas corretivas para regularização.

Além disso, a incorporação dos dados dos Autos de Infração ampliou a visão sobre a gravidade das penalidades aplicadas. Esse modelo de pronto atendimento, aliado à modernização dos canais de denúncia e à informatização da gestão sanitária, não só otimiza a resposta dos órgãos fiscalizadores, mas também incentiva a participação ativa da população. Assim, a Central 1746 demonstra seu potencial como ferramenta estratégica para direcionar recursos, priorizar áreas de intervenção e fortalecer a cultura de prevenção.

Em suma, este estudo reafirma os objetivos essenciais da vigilância sanitária: identificar e mitigar riscos, promover alimentos seguros e proteger a saúde pública. O aprimoramento contínuo das fiscalizações e o investimento em ações educativas são indispensáveis para reduzir irregularidades e proporcionar um ambiente mais saudável e seguro para todos.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Relatório Anual Denúncias em Serviços de Interesse para a Saúde. Brasília: Anvisa, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/relatorio-de-denuncias-em-servicos-de-interesse-para-a-saude/relatorio-denuncias-em-servicos-de-interesse-para-a-saude-11a-edicao-2023/view>. Acesso em: 05 fev. 2025.

BOANOVA, A. B. Análise e interpretação de denúncias sobre alimentos como ferramenta de gestão, no município de São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6135/tde-19032014-154010/publico/AndreaBoanova.pdf>. Acesso em 03 jul. 2024.

BRANDÃO, G. P. *et al.* Frequência das categorias de denúncias de produtos e estabelecimentos recebidos pela vigilância sanitária de alimentos de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DE ANALISTAS DE ALIMENTOS, 16., CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE ANALISTAS DE ALIMENTOS, 2., 2009, Belo Horizonte. 2009. Anais... Belo Horizonte: Sociedade Brasileira de Analistas de Alimentos, 2009.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 07 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual integrado de vigilância, prevenção e controle de doenças transmitidas por alimentos. Brasília, 2000.

BRASIL. Ministério da Saúde. 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 União*, Brasília, DF, 20 set.1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm. Acesso em: 07 jun. 2024.

CARVALHO, J. D. A. Análise das irregularidades sanitárias em estabelecimentos odontológicos, a partir do atendimento ao canal 1746 no município do Rio de Janeiro. 2023. Trabalho de Conclusão de Residência.

Codex Alimentarius. *Código de práticas internacionais recomendadas - princípios gerais de higiene alimentar*. Brasília, 2003. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/4268/Codex_Alimentarius.pdf?sequence=1%26isAllowed=y%20. Acesso em: 07 jun. 2009.

CADORE, E. F. C. M. *et al.* Perfil das denúncias recebidas pela vigilância sanitária do município de Jaboatão dos Guararapes – PE. In: ANAIS DO 8º SIMPÓSIO BRASILEIRO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - VOL. 1, 2019, 2019, Belo Horizonte. *Anais eletrônicos*. Campinas, Galoá, 2020. Disponível em: <https://proceedings.science/simbravisa-2019/trabalhos/perfil-das-denuncias-recebidas-pela-vigilancia-sanitaria-do-municipio-de-jaboata?lang=pt-br>. Acesso em: 07 jun. 2024.

FGV. **Setores de Regulação: Vigilância Sanitária**. Disponível em: <https://regulacaoemnumeros-diretorio.fgv.br/vigilancia-sanitaria>. Acesso em: 17 jun. 2024.

FORSYTHE, Stephen J. *Microbiologia da segurança dos alimentos*. 2.ed. PORTO ALEGRE: Artmed, 2013. 607 p.

GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. *Higiene e vigilância sanitária de alimentos*. São Paulo: Manole. 2008. 986 p.

PAIM, J. et al. O sistema de saúde brasileiro: história, avanços e desafios. *The Lancet*, v. 377, n. 9779, p. 11-31, 2011.

PILLA, Cristina Smith. Perfil das denúncias recebidas pelo programa de alimentos da vigilância sanitária de Viamão/RS. 2009.

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. Decreto Rio n.º 45.585, de 27 de dezembro de 2018. Dispõe sobre o regulamento administrativo do Código de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e de Inspeção Agropecuária, de que trata a Lei Complementar n.º 197, de 27 de dezembro de 2018, no tocante ao licenciamento sanitário e aos procedimentos fiscalizatórios, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/5118607/4227863/DECRETORION4558518.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2024.

PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO. Decreto n.º 33.530, de 22 de março de 2011. Cria a Central de Teleatendimento da PCRJ - Central 1746, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. *Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro*, p. 3, 23 mar. 2011.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. Lista de Bairros e APs – Mapa. Disponível em: https://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/5148142/4145881/ListadeBairroseAPs_Mapa. Acesso em: 27 fev. 2025.

RIO DE JANEIRO. Acesse 1746. Disponível em: <https://www.1746.rio/hc/pt-br>. Acesso em: 17 jun. 2024.

ROCHA, C. B. *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, p. e45932310, 2020.

SANTOS, M. L. R. Comunicação em vigilância sanitária. In: COSTA, E. A. (Org.). *Vigilância Sanitária: temas para debate*. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 153-170.