



O Inspetor Sanitário

Cartilha de comportamentos
e práticas do inspetor sanitário

Secretaria de Estado da Saúde do Paraná

Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

René José Moreira dos Santos
Diretor Geral

Sezifredo Paz
Superintendente de Vigilância em Saúde

Paulo Costa Santana
Chefe do Centro Estadual de Vigilância Sanitária

Elaboração:

Jaqueline Shinnæ de Justi e Fernanda Louise Voos
Técnicas da Secretaria Estadual da Saúde

2013

“Posso saber pedagogia, biologia como astronomia, posso cuidar da terra como posso navegar. Sou gente. Sei que ignoro e sei que sei. Por isso, tanto posso saber o que ainda não sei como posso saber melhor o que já sei. E saberei tão melhor e mais autenticamente quanto mais eficazmente construa minha autonomia em respeito à dos outros”.

Paulo Freire

APRESENTAÇÃO

Não há cartilha, nem está escrito em um manual. Quando você entra no mundo da Vigilância Sanitária e está se preparando para sua primeira inspeção como inspetor sanitário, você lê e relê as legislações aplicáveis ao estabelecimento que irá fiscalizar e está pronto! Está? A partir de qual momento somos considerados aptos para a fiscalização sanitária por meio de uma inspeção?

Bem, estimado inspetor sanitário, saiba que dificilmente a vida entregará o pacote completo de todos os requisitos essenciais para a realização de uma inspeção eficaz e confiável. Alguns atributos individuais certamente são natos, outros serão conquistados com o decorrer das experiências, e caberá a cada inspetor reconhecer suas limitações com a intenção de evoluir. Portanto, o **aprendizado diário** é uma ferramenta importante para melhorar seu desempenho, e cada inspeção sanitária pode ser encarada como parte deste processo de educação permanente.

Tomemos emprestadas as palavras de Richard Bach: “aprender é descobrir aquilo que já se sabe”. Que este texto possa despertar em você, inspetor sanitário, a inquietação.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde do Paraná

Atributos pessoais

Conhecimento

Habilidades



O INSPETOR SANITÁRIO

Formação profissional e educação permanente

A categoria profissional do inspetor deve ser compatível com o tipo de estabelecimento que será inspecionado. Você deixaria a manutenção do seu carro sob a responsabilidade de um cabeleireiro? Com a mesma lógica, para a fiscalização de estabelecimentos e produtos de interesse à saúde, por exemplo, devem ser indicados profissionais de Vigilância Sanitária, que tenham familiaridade com os procedimentos realizados nestes locais e sejam devidamente capacitados e credenciados para este fim.

Dificilmente a sua formação profissional de base será suficiente para contemplar o conhecimento necessário para uma inspeção sanitária eficaz e confiável. É necessário que os inspetores conheçam a legislação aplicável, os regulamentos de boas

práticas, bem como os sistemas de qualidade e de administração. O domínio de outros idiomas é mais uma característica diferencial de um bom inspetor.

Mais do que simplesmente ter o conhecimento da legislação, cabe ao inspetor dominar o arsenal técnico e legal aplicável para que sua inspeção identifique os possíveis riscos à saúde. Ainda assim, poderão haver ocasiões em que o inspetor enfrentará situações desconhecidas e, para ultrapassá-las, precise ser humilde e ter disposição para resolver os problemas. Aprenda o que você não sabe, atue em equipes multiprofissionais sempre que possível e participe de programas de treinamento.

Alguns princípios relacionados ao inspetor sanitário devem ser considerados:

→ **Conduta ética:** *o fundamento do profissionalismo.* Confiança, integridade, confidencialidade e discrição são essenciais para inspecionar.

→ **Apresentação justa:** *obrigação de apresentar com veracidade e exatidão.*

Constatações de inspeção, conclusões de inspeção e relatórios de inspeção refletem, com precisão, as atividades da inspeção. Obstáculos encontrados durante a inspeção e opiniões divergentes não resolvidas entre a equipe inspetora e o inspecionado devem ser relatadas.

→ **Independência:** *a base para a imparcialidade e a objetividade das conclusões de inspeção.*

Inspetores são independentes da atividade a ser inspecionada e são livres de tendência e conflito de interesse. Eles mantêm um estado de mente aberta ao longo do processo, o que assegura que as constatações e as conclusões da inspeção serão baseadas somente nas evidências coletadas.

→ **Abordagem baseada em evidência:** *o método racional para alcançar conclusões de inspeção confiáveis e reproduzíveis em um processo sistemático.*

Uma evidência de inspeção é verificável. É baseada em amostras das informações disponíveis, considerando que uma inspeção é realizada durante um período determinado de tempo e com recursos finitos. O uso apropriado da amostragem* está relacionado com a confiança que pode ser colocada nas conclusões de inspeção.

*A amostragem da Vigilância Sanitária está relacionada com o risco sanitário.

Segurança e confiança na inspeção dependem da confiança daqueles que conduzem o processo. Esta competência está baseada na demonstração de atributos pessoais e na capacidade para aplicar conhecimentos e habilidades adquiridos pela educação, a experiência profissional e os treinamentos específicos.

Atributos pessoais

Ético

Não se trata de uma característica que possa ser vestida em uma inspeção. É intrínseca e inerente a cada um. Pode-se dizer que ética é a principal virtude do inspetor e se faz visível no seu trabalho de rotina, tomando destaque em situações de conflito. É ético, por exemplo, analisar documentos de um estabelecimento e manter sigilo técnico sobre tudo o que se viu ou leu. As informações fornecidas durante a inspeção são confidenciais e, portanto, devem ser tratadas como tal.

Opiniões pessoais sobre este ou aquele estabelecimento devem continuar sendo pessoais. Contenha-se ao julgar e

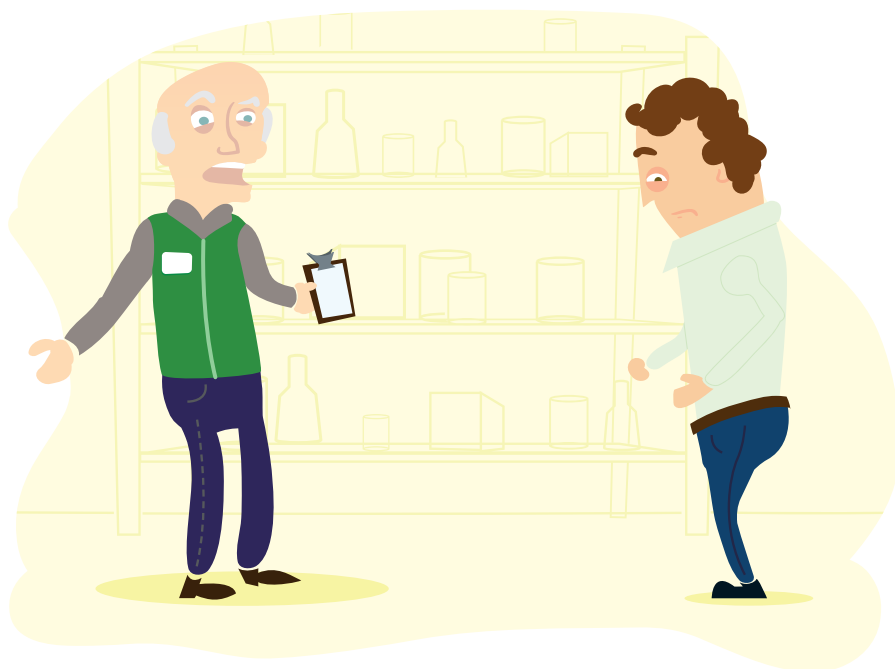
tecer opinião sobre o que não seja relevante no aspecto sanitário. Diante de situações em que o inspecionado desabafe com você, discordando sobre a postura e o posicionamento de outras pessoas da empresa, procure ser imparcial e restrinja seus comentários ao aspecto legal. Além de deselegante, pode ser visto como antiético e imoral direcionar um comentário ofensivo a outro profissional que não esteja presente.

Posicione-se de maneira firme e nunca perca a compostura. Caso inspetor e inspecionado não cheguem a um ponto comum, não se preocupe: explique seu entendimento sobre a não-conformidade evidenciada. O inspecionado também terá seu direito de defesa. Diante de situações de conflito entre aqueles que compõem a equipe inspecionada, mantenha-se neutro! **A imparcialidade é um preceito básico para o inspetor sanitário.**



→ **Opinião não são fatos!**

A ética está presente em todos os momentos do trabalho do inspetor sanitário: na maneira de falar, de ouvir, de se relacionar, ao tecer opiniões, ao analisar documentos e ao elaborar relatórios. **Ser ético é exercer o papel de Autoridade Sanitária com dignidade e respeito com você e com a equipe de trabalho.**



Observador e perceptivo

É necessário saber correlacionar os fatos. Ao entrevistar os responsáveis pelo estabelecimento inspecionado, o inspetor deverá associar as informações prestadas com as evidências documentais e de estrutura física, por exemplo, e perceber se elas coincidem. Toda suspeita de irregularidade deve ser investigada e, se confirmada, o inspetor deverá registrar dados que substanciem suas afirmações, coletando provas como cópias de documentos, notas fiscais e amostras de produtos, se necessário.

Decisivo e coerente

O inspetor deve exercitar sua capacidade de análise crítica, seja em situações em que exista uma dúvida em aceitar o que está escrito nos Procedimentos Operacionais Padrão do estabelecimento, seja quando as observações encontradas não são evidências suficientes de cumprimento aos itens de inspeção.

A análise crítica de um ponto polêmico irá demandar discussão técnica. Com um discurso consistente e uma postura colaborativa e amigável, o inspetor poderá viabilizar a tomada de decisões com uma relação construtiva entre ele e o inspecionado.

APRESENTAÇÃO DO INSPECTOR SANITÁRIO

Alguns cuidados na apresentação do inspetor sanitário são importantes durante o trabalho e facilitam a boa prática da inspeção:

Barba e/ou bigode: sendo necessário, os homens deverão utilizar EPI's adequados para cobri-los



Roupas e calçados adequados:

os calçados devem ser preferencialmente fechados e sem salto ▶



▶ **Material para anotações e legislação pertinente:** mantenha seu kit de inspeção organizado e atualizado de acordo com o tipo de estabelecimento que será inspecionado. Ter à mão um bom material de apoio favorece a prática e o bom desenvolvimento de uma inspeção



▲ **Maquiagem, adornos e perfumes:** deve-se usar pouca maquiagem ou nenhuma, dependendo dos controles determinados pelo estabelecimento. Os perfumes podem ser usados somente quando não representem interferência ao meio. Se tiver dúvida, sempre questione previamente à inspeção sobre a possibilidade de uso. Brincos e colares grandes podem atrapalhar o trabalho



▲ **Uso dos uniformes do estabelecimento:** é comum que o estabelecimento inspecionado forneça EPI's adequados para entrar em determinadas áreas, portanto, esteja preparado para deixar de lado seu uniforme e trocar de roupa. Todas as condições de paramentação devem ser acatadas

Documento de identificação

(crachá): é importante estar sempre identificado e se informar, pois alguns estabelecimentos exigem cadastramento prévio



Dica! Elabore uma pasta contendo legislação sanitária aplicável (Leis, Decretos e Resoluções pertinentes), roteiro de inspeção, prancheta com papel para anotação, caneta e Auto/Termo. Imagine que situação pouco profissional começar uma inspeção tendo que solicitar à empresa um pedacinho de papel e uma caneta.



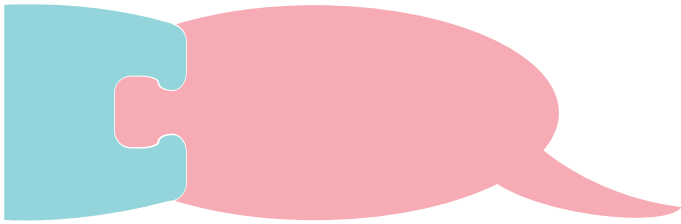
Diplomático e autoconfiante

O inspecionado deve compreender o seu papel desde o início. É importante ter tato para lidar com as pessoas, mas saber estabelecer limites: uma postura amigável pode ser confundida. Por outro lado, uma abordagem agressiva demais pode ser interpretada como arbitrária. Tenha em mente a busca pelo equilíbrio.

Seja discreto nas suas ações e cumpra as normas do estabelecimento. **Os melhores ensinamentos são reforçados pelo exemplo.** Há determinações quanto à lavagem das mãos para entrar em determinada área? Siga o indicado. Também obedeça o intervalo de almoço e o horário de funcionamento do local.

Ao final do expediente, a equipe inspetora deve se despedir dos inspecionados e retomar as atividades no dia seguinte. Em casos excepcionais, o horário pode ser extrapolado, mas esta ação deve ser marcada previamente. Ninguém é obrigado a fazer hora extra porque o trabalho de inspeção não foi concluído. Se houver necessidade de estender o período, isto também deve ser acordado com os envolvidos para que ninguém se sinta prejudicado.

Exponha seu ponto de vista de maneira clara e objetiva, sem ferir ou criar atritos. Caso surjam discordâncias, o que é perfeitamente normal, lembre-se de valorizar o momento como uma oportunidade para a discussão construtiva. Um ponto discordante, quando resolvido durante a inspeção, pode evitar desentendimentos posteriores. Procure escutar mais e falar menos.



Mente aberta

Boa comunicação oral e escrita, somada a um relacionamento interpessoal de qualidade, é uma habilidade tão primordial quanto saber trabalhar em equipe. O grupo pode estar composto pelos melhores e mais diplomados técnicos, no entanto, se eles não estabelecerem diálogos construtivos entre si e com os profissionais entrevistados, os resultados podem ser catastróficos.

Saber como questionar é tão importante quanto o conteúdo da pergunta e ajuda muito a obter as informações necessárias durante a inspeção. Mantenha a mente aberta! Novos conhecimentos e diferentes pontos de vista caminham em busca de colecionadores de ideias. Seja um deles.

O modo como nos comunicamos está atrelado às interpretações de nossa linguagem corporal. Você já presenciou uma daquelas embaraçosas situações em que o aniversariante é presenteado com algo que não agrada e, quase que instantaneamente, solta um típico sorriso amarelo nada convincente? Não precisamos proferir palavras para repassar uma mensagem. Nosso corpo fala e muito. Quando nossos gestos e expressões estão condizentes com nosso discurso, passamos confiança e determinação.

É possível citar como outras qualidades importantes para um inspetor: a capacidade de percepção, a visão analítica, o enfoque disciplinado, a persistência, o bom senso e a destreza investigativa.

PLANEJAMENTO DA INSPEÇÃO

No planejamento das inspeções deve ser levado em consideração: o tipo de inspeção, a disponibilidade dos técnicos e a rotina de trabalho de cada inspetor. A frequência das inspeções também pode variar de acordo com a legislação específica como os Códigos Sanitários Estaduais ou Municipais, mas é preferível que um estabelecimento seja vistoriado uma vez ao ano.

Para que uma inspeção seja bem sucedida, é importante o planejamento prévio. Conduza uma reunião inicial com a equipe de trabalho, principalmente quando existirem inspetores externos compondo a equipe local. Neste momento, vale analisar o projeto arquitetônico, inspeções e relatórios anteriores, reclamações existentes do estabelecimento e denúncias em investigação. Com essas informações é possível montar um histórico de cumprimento ou descumprimento de Boas Práticas. Uma dica interessante é organizar uma agenda de inspeção, com descrição dos setores a serem visitados por período do dia.

A equipe inspetora também deverá acertar como será organizada a elaboração do relatório de inspeção, com responsabilidades definidas a cada um dos inspetores.





CONDUÇÃO DA INSPEÇÃO

Quando chegar ao estabelecimento, é pertinente realizar uma reunião de abertura para fazer as apresentações necessárias e informar a agenda de trabalho. Assim, o inspecionado pode se organizar para receber os inspetores e preparar os documentos que precisam ser apresentados.

É sempre bom lembrar que uma inspeção envolve relações interpessoais e é conveniente estar preparado para qualquer situação eventual. Podem ocorrer provocações, insinuações e resistências, mas o inspetor deve manter-se firme, ultrapassar as intercorrências e redirecionar a inspeção. Em situações de estresse, por mais difícil que seja, é primordial manter a calma. Quando se mantém uma fala tranquila e uma

postura serena, é comum que a situação se normalize e o trabalho seja concluído sem problemas. Ao notar que não há sinceridade por parte do inspecionado, evidencie isso com documentos e registros. Caso as dúvidas persistam, retorne ao estabelecimento para confirmar as informações antes de concluir seu relatório.

O inspetor é, antes de tudo, um detetive. Cabe a ele procurar o que está incorreto, identificar deficiências e ser curioso. É possível descobrir informações valiosas ao questionarmos os executores das atividades na empresa e prestarmos atenção em cada resposta. Ouça, demonstre que você está ouvindo e olhe para a pessoa quando ela estiver falando.

Não se esqueça de registrar tudo da forma como se vê. Isso é importante para garantir a exatidão das informações e a elaboração do relatório de inspeção.

Principalmente nos casos em que a equipe inspetora é numerosa e composta por autoridades sanitárias de diferentes instituições reguladoras (Secretaria Municipal, Secretaria Estadual ou ANVISA), é muito importante eleger um líder da inspeção. Ele deverá coordenar a equipe, distribuir as responsabilidades e monitorar a execução do trabalho, em concordância com a agenda previamente adotada. A condução de uma inspeção requer, além dos conhecimentos técnicos, habilidade para gerenciar o tempo na administração dos trabalhos. Para isso, é importante eliminar as distrações, deixar as conversas informais para outro momento e

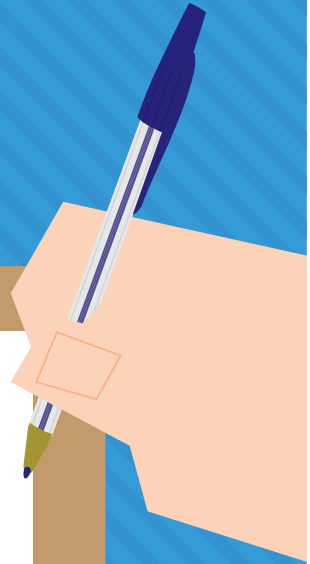
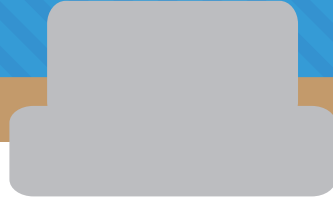




não perder tempo com assuntos que não são relevantes à inspeção. Para minimizar as ansiedades e expectativas geradas durante o trabalho, é interessante reunir o inspecionado e sua equipe para uma reunião com a revisão rápida do que foi visto. Trata-se de uma análise superficial do que foi inspecionado: um *feedback* para o agente regulado.

Mantenha-se flexível e disposto para o novo. Cada movimento da inspeção e ação sanitária pode ser encarado como uma descoberta que impulsiona o inspetor de Vigilância Sanitária ao cumprimento de sua maior tarefa: a **proteção da saúde dos cidadãos**, o que nos compete realizar com a maior excelência.

BOM TRABALHO!



VIGIASUS



PARANÁ

SECRETARIA DA SAÚDE

