Secretaria Municipal da Saúde
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP
Coordenadoria de Controle Interno - COCIN

Relatório Divisão de Ouvidoria SUS

BOLETIM COVID-19

2021

CIDADE DE SÃO PAULO
SAÚDE

prefeitura.sp.gov.br/saude

saudeprefsp

Relatório de Atividades

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Coordenadoria de Controle Interno COCIN

Divisão de Ouvidoria

BOLETIM COVID-19 2021

SUS

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

Rua General Jardim, 36 – 4º andar – Vila Buarque

CEP: 01223-906 – São Paulo – SP

e-mail: ocsus@prefeitura.sp.gov.br

Fone: (11) 2027-2506

Home Page:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422

Ficha Catalográfica

São Paulo – SP. Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN-Divisão de Ouvidoria. Relatório de Atividades - Boletim COVID 19 - 2021|Ano VII, nº 1, Março 2022. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2022, 51 pg

1. Pandemia 2. Participação social 3. Defesa do Paciente 4. Direitos do Paciente 5. Ética 6. Sistema Único de Saúde (SUS) 7. Administração em Saúde

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Edson Aparecido dos Santos

Secretário Adjunto

Luiz Carlos Zamarco

Chefe de Gabinete

Armando Luís Palmieri

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Estatísticas: Leonardo Oguchi

Ouvidores da Rede de Ouvidoria SMS

Sumário

Apresentação 8

Introdução 12

I. Manifestações recebidas no ano de 2021 15

Dados gerais da Rede de Ouvidoria SUS-SMS/SP:

- Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo
- Manifestações sobre COVID 19

II. Motivos das Manifestações 22

Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2021, por tipologia:

- Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, por tipologia
- Manifestações sobre COVID-19, por tipologia
    1. Reclamação..... 25
    2. Solicitação 28
    3. Denúncias 32
    4. Informação..... 36
    5. Elogio 38
    6. Sugestão 40
- Manifestações gerais estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria da SMS/SP, por tipologia 45
- Manifestações sobre COVID-19 estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria da SMS/SP, por tipologia 47

III. Pedidos de Informação via Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC, especificamente sobre COVID-19 49

SIGLÁRIO

AHM	Atenção Hospitalar Municipal
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
CACAC	Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar
COSAP	Coordenadoria de Saúde e Proteção do Animal Doméstico
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
DOGES	Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
ESF	Estratégia de Saúde da Família
e-SIC	Sistema de Informação ao Cidadão
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
MS	Ministério da Saúde
OCS	Ouvidoria Central da Saúde
REMUME	Relação Municipal de Medicamentos Essenciais
RENAME	Relação Nacional de Medicamentos Essenciais
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SES	Secretaria Estadual de Saúde
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde

Relatório da Rede de Ouvidoria do Município de São Paulo

Boletim COVID 19

Ano 2021

Apresentação

A DIVISÃO DE OUVIDORIA E O DESAFIO DA COVID-19 EM 2021

Em momentos de crise, como o que vivenciamos na atualidade com a continuidade em 2021 da pandemia do Covid-19, há que se buscar soluções para mitigar as consequências desse quadro sanitário que a cada dia nos traz desafios.

Nesse cenário, a Divisão de Ouvidoria, com seu caráter gestor, procura desenvolver um papel que colabore para superar obstáculos e instrumentalizar os ouvidores da Rede de Ouvidoria para que possam alcançar seus objetivos com incremento de qualidade, estimulando a busca de soluções possíveis para que a comunicação com o munícipe seja efetiva, reforçando o compromisso e a missão dessas instâncias de escuta e inclusão, levando, na medida do possível, ao caminho do correto encaminhamento e resolução das manifestações recebidas.

Elencaremos aqui os maiores desafios enfrentados no período:

1. **Fazer mais com menos**
   Em 2021, voltou a crescer o número de demandas registradas na Rede de Ouvidoria. Após o ano 2020, quando houve decréscimo de registros, provavelmente em decorrência da diminuição dos atendimentos ambulatoriais e cirúrgicos temporariamente suspensos em função da priorização dos atendimentos de emergência e de internação, os níveis de registro de demandas voltaram a crescer em 2021, superando inclusive os índices dos anos anteriores. Em uma fase onde as dificuldades para agendamentos e obtenção de alguns tipos de insumos e medicamentos se intensificaram, pode-se pensar que os cidadãos voltaram a questionar com mais assiduidade suas necessidades não atendidas. Em contraponto, muitas Ouvidorias da Rede passaram a funcionar com o quadro de colaboradores reduzido, tanto em função de afastamentos devido à contaminação e às estratégias de isolamento social, quanto ao aumento de atribuições que exigiam que os ouvidores e suas equipes acumulassem outras funções não específicas. Devido à reorganização da Secretaria Municipal de Saúde, a Divisão de Ouvidoria conseguiu recompor sua equipe a nível central, mas o mesmo não ocorreu nos territórios.

2. **Captação dos assuntos recorrentes**
   É da essência do trabalho da Rede de Ouvidoria conectar os munícipes e as instâncias da Secretaria Municipal da Saúde através dos canais de comunicação que captam as demandas mais recorrentes.
   Um grande desafio foi manter uma escuta acolhedora, acessível e empática, mesmo diante de queixas em tons por vezes exacerbados relativos a assuntos cujas resoluções não dependiam propriamente dos serviços reclamados, como falta de

insumos, por exemplo. A visão ampliada que a Divisão de Ouvidoria tem do conjunto da organização fez com que pudesse atuar de forma proativa, com os recursos disponíveis, para mitigar algumas questões pontuais de escassez de recursos, buscando melhores respostas baseadas nos aportes das áreas técnicas envolvidas que pudessem ser dadas aos munícipes, de modo que estes compreendessem o momento, mesmo em situações onde a demanda não pudesse ser atendida prontamente.

3. **Manter a qualidade do atendimento e das respostas nos diferentes canais de acesso**

   Com a suspensão do atendimento presencial nas Ouvidorias, redirecionando-o essencialmente para a forma remota, virtual ou por telefone, aquele usuário que antes buscava atendimento presencial para obter uma forma de acolhimento e relacionamento mais próximo sentiu-se por vezes menos acolhido em suas demandas. Foi necessário criar estratégias para manter os atendentes, em especial aqueles da Central SP-156 que se encontram em trabalho remoto, capacitados para bem atender o munícipe, criando e disseminando instruções de trabalho atualizadas a cada etapa da pandemia, a fim de que a população continuasse dialogando e acreditando que vale a pena acionar os canais de Ouvidoria.

4. **Obter a aderência e o engajamento dos demais setores envolvidos na resolução da demanda.**

   Além da escuta ao munícipe, o ouvidor precisa se fazer ouvir dentro da organização, já que não é atribuição da instância Ouvidoria resolver as questões reclamadas que são da alçada de outros setores. Não existe a figura do Ouvidor isolado ou de uma Ouvidoria apartada do todo organizacional, mas a busca dessa interlocução no fluxo proposto e no tempo de resposta de acordo com a legislação nem sempre segue o desejado. Isto faz com que as experiências (jornadas) nem sempre sejam positivas para os munícipes que buscam os canais de ouvidoria com a expectativa de resolução imediata de suas necessidades, trazendo muitas vezes sensação de impotência e frustração também para os funcionários das ouvidorias que enfrentam dificuldades na produção de respostas nos prazos e na qualidade desejados.

5. **Produzir relatórios e indicadores capazes de servir como ferramentas de gestão**

   A quantidade enorme de dados colhidos em banco de dados a partir dos registros de demandas de nada servem se não forem transformados em informações e estas em conhecimentos que possam subsidiar a gestão para tomada de decisões. O grande desafio é a produção de relatórios em tempo hábil para pontuar questões que possam impactar a realidade e indicar a necessidade de ações corretivas. Trabalhamos com o Sistema informatizado Ouvidor SUS, de domínio do Ministério da Saúde, que não conta com um módulo para produção de relatórios gerenciais. É um sistema que tem a finalidade de atender toda a rede de ouvidorias SUS do Brasil, no entanto não é passível de ser customizado para uma rede de Ouvidoria do porte da existente na cidade de São Paulo, que é composta por 65 unidades distribuídas nas Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde, rede hospitalar, SAMU e HSPM. Dessa forma, a Divisão de Ouvidoria precisa de uma equipe com expertise na área de tecnologia da informação para extração de dados úteis para a

elaboração de relatórios que auxiliem na gestão da rede de Ouvidorias, funcionando como uma ferramenta de gestão e atendendo a legislação vigente.

6. **Monitoramento constante de eventuais riscos que possam impactar na imagem da organização**
   Todos tivemos que nos ajustar rapidamente ao panorama atual da pandemia e dar resposta aos problemas enfrentados. É nesse momento que a Ouvidoria pode ser vista como grande aliada no gerenciamento de riscos a que está exposta a SMS, notadamente os riscos à imagem e à reputação. Em época onde o noticiário sobre saúde tem grande espaço na mídia, quando há recorrência de assuntos que chegam pelos diversos canais de Ouvidoria, esses podem denotar alguma fragilidade ou inconsistência nos processos da Organização. As manifestações que são expressas nas redes sociais, embora tenham um tratamento distinto, podem rapidamente impactar a imagem e a reputação da Instituição caso não sejam devidamente tratadas. O desafio é tratar de modo igualitário todas as demandas, independente do meio de entrada.

7. **Gestão de conflitos e manutenção de clima organizacional harmônico nas equipes de Ouvidoria**
   Enquanto grande parte da população foi impelida a adotar o teletrabalho em prol das medidas de isolamento social a fim de evitar a propagação do vírus, os trabalhadores da pasta da Saúde, incluindo as equipes de Ouvidoria continuaram a trabalhar presencialmente desde o início da pandemia, inclusive com alterações de férias e feriados. Isto gerou em alguns momentos tensões, conflitos e questionamentos, sendo que a Divisão de Ouvidoria teve que se posicionar perante às equipes, acatando as legislações a cada fase, esclarecendo as dúvidas e lidando com algumas insatisfações decorrentes, exercitando a construção consensual de resoluções de problemas.

8. **Fomento de uma cultura de ética e solidariedade**
   Além de ser meio de captação de assuntos sensíveis, a Ouvidoria também tem o papel de disseminação de padrões e boas práticas para o enfrentamento do momento crítico ora vivido. Ações e projetos assumidos pela Organização, tal qual os instrutivos sobre cada fase da campanha de vacinação, o certificado de vacinação, e outros assuntos encontraram no Ouvidor e sua equipe apoiadores e divulgadores estratégicos.

9. **Manter os padrões de transparência e accountablitilty da Organização**
   Entende-se que accountability é um conjunto de mecanismos que permitem que os gestores de uma organização prestem contas e sejam responsabilizados pelo resultado de suas ações. No caso da gestão pública é associado com fiscalização e controle social. O fato que o Serviço de Informação ao Cidadão- e-SIC esteja sob o escopo da Divisão de Ouvidoria, proporciona que as informações demandadas pelos cidadãos que giraram em torno do tema pandemia fossem predominantes no período.
   Por meio do encaminhamento dos pedidos de informação e a observância dos prazos legais estabelecidos, pode-se dar visibilidade ao trabalho realizado pela organização, prestando contas aos demandantes de informações e seus públicos das ações levadas a cabo, resultando num trabalho da Transparência passiva.

10. Ampliar o diálogo e a influência da Organização com iniciativas inovadoras: processo de Acreditação e Certificação de Ouvidores

A abertura ao diferente, fora dos diálogos rotineiros pode trazer novas percepções e aprendizados, sendo que o tratamento interno adequado desses estímulos pode gerar impactos externos positivos, com a ampliação da influência da Instituição sobre determinado setor (bem/serviço).

Organizações que dialogam igualmente com públicos dos mais diferentes segmentos, tendem a ser bem vistas e, consequentemente, mais lembradas. Em prol da inovação, mesmo diante de cenário tão difícil, a Divisão de Ouvidoria aceitou participar de processo inédito de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, coordenada pela Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ. Além disso, está em curso capacitação também inédita que certificará os ouvidores da Rede de Ouvidoria em parceria com a Escola Municipal de Saúde. Essas duas iniciativas certamente fortalecerão os propósitos da Divisão de Ouvidoria em contribuir para a melhoria da gestão da saúde municipal.

Aqui apresentamos uma edição especial focada nos dados relativos às manifestações sobre COVID-19 registradas no ano de 2021.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada. Pretende cumprir o papel de, além de atender às demandas habituais, identificar tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria – SMS – São Paulo

Introdução

A estruturada Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde é composta pela Divisão de Ouvidoria, órgão gestor que coordena ouvidores das seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), vinte e sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS), o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), SAMU, rede hospitalar e Serviço de Informação ao Cidadão. Desde a reestruturação da Secretaria Municipal de Saúde, que ocorreu por meio do Decreto 59.685 de 13/08/2020, e da reorganização da Administração Pública Indireta cuja Lei 17.433 de 29/07/2020 que entre outras providências determina a extinção da Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) com toda a sua rede hospitalar, transferindo-a para o âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Divisão de Ouvidoria de SMS abarcou a Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal. Com a reestruturação, a equipe da que antes pertencia à Ouvidoria da COVISA – Coordenadoria de Vigilância em Saúde passou também a integrar a estrutura da Divisão de Ouvidoria. Com essas alterações, o organograma da Divisão de Ouvidoria foi modificado (Figura 1) e se reorganizou em 4 Núcleos, além do Serviço de Informação ao Cidadão, conforme Portaria 166 de 15/04/2021:

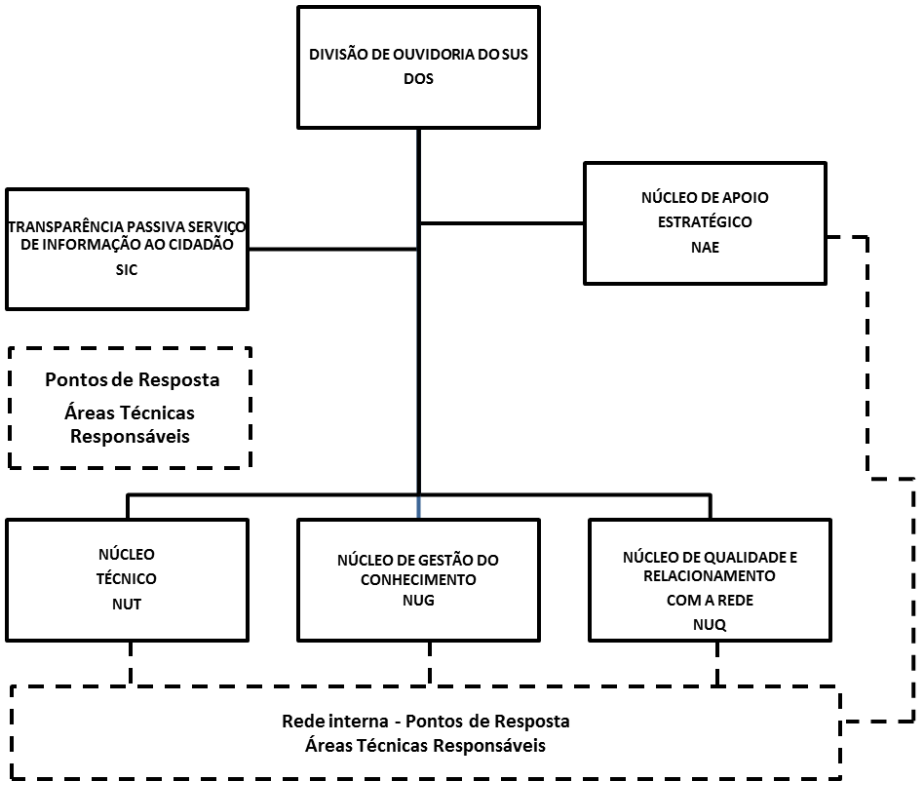
- Transparência Ativa – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Núcleo de Apoio Estratégico – NAE
- Núcleo Técnico – NUT
- Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG
- Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede - NUQ

As manifestações dos usuários são recebidas por meio de diferentes canais, em pontos distintos.

- Por telefone - Central SP 156;
- No site do ouvidor SUS (formulário web);
- Pessoalmente nas ouvidorias locais (suspenso temporariamente em 2020 e retomado em meados de 2021, regulamentado pela Portaria 462/2021-SMS.G e 60.336/2021 que estabelecem critérios para a retomada integral do atendimento presencial de consultas, exames e procedimentos, revogando suspensão temporária do atendimento presencial normatizada pelo decreto 59298 de 23/03/2020 Portaria 116 de 05/3/2021 e suas alterações);
- Por e-mail;
- Por carta
- Correspondência oficial.

Cada manifestação é recebida e encaminhada para a área responsável, denominados pontos de resposta, no caso de demandas de Ouvidoria, e pontos focais, no caso do Serviço de Informação ao Cidadão.

Figura 1. Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo



O Boletim COVID-19 da Divisão de Ouvidoria em 2020 foi editado nas versões semestral e anual. Este é a terceira edição visando apresentar os dados gerais registrados na Rede de Ouvidoria em 2021, destacando os dados de manifestações específicas relativas ao COVID-19.

Para coleta dos dados é utilizado o Banco de Dados do **Sistema Informatizado OuvidorSUS/DOGES,** do Ministério da Saúde, que é descentralizado para todo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, e apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações. No caso dos pedidos de informação ao Cidadão é consultado o Sistema de Informação ao Cidadão, **Sistema e-SIC**

e o Banco de Dados próprio da Divisão de Ouvidoria referente aos pedidos referentes à Secretaria Municipal da Saúde.

O Boletim COVID-19 será apresentado na seguinte estrutura:

I - Manifestações recebidas no ano de 2021:

Dados gerais da Rede de Ouvidorias SUS-SMS/SP:

- Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo e
- Manifestações sobre Covid 19.

II - Motivos das Manifestações:

Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2021, por tipologia:

- Dados gerais e
- Dados sobre COVID 19
    1. Reclamações
    2. Solicitações
    3. Denúncias
    4. Informações
    5. Elogios
    6. Sugestões

- Manifestações estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal do SUS, por tipologia
    - Dados gerais e
    - Dados sobre COVID 19

III – Pedidos de informação via sistema e-SiC especificamente sobre COVID-19

- Quantidade total de pedidos de informação via sistema e-SIC
- Quantidade de pedidos de informação via sistema e-SIC, especificamente sobre assuntos relacionados ao COVID-19.

I - Manifestações recebidas no ano de 2021:

Dados gerais da Rede de Ouvidorias SUS-SMS/SP:

- Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo e
- Manifestações sobre Covid 19

No sistema, no ano de 2021, conforme Tabela 1, considerando-se todas as esferas de competência, o total de demanda registradas no sistema foi de 87.528, 16.499 a mais que em 2.020. Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidoria SUS do município de São Paulo, um campo do formulário ("estabelecimento comercial") é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município etc. O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos registros não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Foram registradas 77.555 (89%) manifestações de responsabilidade exclusivamente do município, 7.472 (9%) de manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 1.456 (2%) de demandas de responsabilidade da esfera estadual que são reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde e outras 1.045 (1%) de manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Ressalta-se que estão contidas nas manifestações de responsabilidade do município 1.799 demandas referentes a estabelecimentos conveniados, cujas tratativas ficam no âmbito da Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar da Secretaria Municipal de Saúde, que tem como uma das atribuições ser responsável pelos contratos de assistência à saúde para suprir demandas de assistência à saúde de forma complementar ao SUS a partir da identificação de necessidades não cobertas pelos serviços próprios.

Tabela 1 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, considerando todas as esferas de competência - 2021.

GERAL - Esfera de Competência	Quantidade	%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	77555	89%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	7472	9%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	1456	2%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	1045	1%
TOTAL GERAL	**87528**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.

A partir desse momento, para a análise das manifestações serão considerados os acessos encaminhados ou registrados pelos canais da rede SUS, na esfera municipal, conforme Tabela 2.

Nessa esfera, foram registradas 77.555 manifestações no ano de 2021, 20.000 a mais do que em 2020, quando atingiu **57.753** manifestações. O acréscimo subsequente deve-se provavelmente à retomada dos serviços ambulatoriais e hospitalares em 2021, após suspensão de várias atividades assistenciais em 2020, em função do foco nos atendimentos à COVID-19. O meio de atendimento mais utilizado foi o telefone, com 73% dos registros, seguido do formulário web (12%), carta (5%), pessoalmente (5%), e-mail (3%) e correspondência oficial (2%).

Tabela 2 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento–2021.

GERAL - Meios de Atendimento Geral	Quantidade	%
TELEFONE	63064	72%
FORMULÁRIO WEB	11658	13%
CARTA	4126	5%
PESSOALMENTE	4067	5%
EMAIL	2979	3%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	1630	2%
APLICATIVO E-SAÚDE	4	0%
TOTAL GERAL	**87528**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 02/02/2022

Para analisar os registros realizados referentes **exclusivamente ao COVID 19**, foram considerados somente os dados pertinentes à **esfera municipal**, excluindo-se as entradas relativas à competência de unidades e serviços estaduais ou privados, bem como aqueles cujo "estabelecimento comercial" esteja em branco ou onde faltem informações, que impossibilitem a identificação do serviço reclamado. Cabe esclarecer que "estabelecimento comercial" é o campo que deve ser preenchido no Sistema Ouvidor SUS que corresponde à Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda. Ressalta-se que dentre as manifestações de responsabilidade do município estão contidas 32 manifestações

Considerando somente as manifestações de responsabilidade do município, do total de **77.555** manifestações registradas no ano de 2021, **6.770** manifestações **foram relativas ao assunto COVID 19**, conforme Tabela 3, 8,75% do total, diminuindo proporcionalmente em relação ao ano anterior, quando as manifestações relativas ao assunto COVID-19 somaram 6.650 (11,5%) dentre as 57.753 manifestações aferidas em 2020.

Tabela 3 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, assunto COVID 19, classificadas por esfera de competência - 2021.

COVID-19 - Esfera de Competência	Quantidade	%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	6770	74%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	1924	21%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	450	5%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	58	1%
TOTAL GERAL	**9202**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Para situar a questão do novo Corona vírus, vale relembrar alguns marcos da linha do tempo do COVID 19[1] no Brasil[2] e no mundo:

- 08 de dezembro de 2019 – Primeiros casos de "pneumonia" na China;
- 30 de dezembro de 2019 – Notificação para a OMS de "pneumonia de causa desconhecida";
- 03/01/2020 – Brasil solicita esclarecimentos a OMS;
- 05/01/2020 – 1º comunicado da OMS sobre casos na China;
- 10/01/2020 – Comitê de Monitoramento de Eventos do Ministério da Saúde é acionado;
- 16/01/2020 – Ministério da Saúde publica o Boletim Epidemiológico com informações sobre o que se sabia da doença;
- 20/01/2020 – OPAS/OMS – Reunião para alinhamento da estratégia internacional de resposta;
- 21/01/2020 – 1º Boletim Epidemiológico da OMS declarando Risco Moderado;
- 22/01/2020 - Ativação do Comitê de Operações de Emergência é ativado em nível 1 de alerta, sem casos suspeitos;
- 27/01/2020 – 1º caso suspeito;
- 27/01/2020 – Alteração do COE para nível 2 – perigo iminente;
- 28/01/2020 – OMS altera posicionamento e eleva risco para "alto";
- 30 de janeiro de 2020: A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, a COVID-19, constitui uma emergência de saúde pública de importância internacional, o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional;
- 31/01/2020 – Acionado o Grupo Executivo Interministerial de Saúde Pública;
- 03/02/2020 - Brasil declara Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN);
- 04 e 05/02/2020 – Congresso Nacional aprova Projeto de Lei sobre Quarentena, sancionado dia07/02/2020;
- 05 a 09/02/2020 - missão para repatriamento de 34 brasileiros que viviam na cidade de Wuhan, na China;
- 26/02/2020 - o primeiro caso de corona vírus no Brasil foi confirmado em São Paulo;
- 11/03/2020 - a Organização Mundial de Saúde decretou pandemia. A definição de pandemia não depende de um número específico de casos. Considera-se que uma doença infecciosa atingiu esse patamar quando afeta um grande número de pessoas espalhadas pelo mundo;
- 13/03/2020 - Ministério da Saúde regulamenta critérios de isolamento e quarentena;

[1] Prefeitura Municipal de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde, disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/doencas_e_agravos/coronavirus/index.php?p=291730

[2] Brasil, Ministério da Saúde- Linha do Tempo Corona vírus, disponível em https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/, acessado em 10/08/2020.

- 16/03/2020 - São Paulo já registra casos de transmissão comunitária da doença, quando não é identificada origem da doença;
- 16/03/2020 – Decreto Municipal nº 59283 – suspendendo atendimentos presenciais em equipamentos da PMSP;
- 17/03/2020 – Divisão de Ouvidoria do SUS comunica para Rede de Ouvidoria do SUS a suspensão dos atendimentos presenciais, podendo o atendimento ser realizado através dos outros canais de comunicação ao cidadão: por telefone pela Central SP -156 e atendimento online através do formulário web;
- 17/03/2020 - o governo é notificado da primeira morte de corona vírus no Brasil;
- 09/05/2020 – Mortes atingem 10 mil pessoas no Brasil;
- 19/06/2020 – 1 milhão de infectados no Brasil
- 20/06/2020 – Primeira brasileira a receber vacina em teste (Oxford)
- 25/07/2020 - pico da 1ª onda da COVID no Brasil;
- 08/08/2020 - Brasil atinge 100 mil mortos;
- 07/01/2021 - Brasil ultrapassa 200 mil mortos;
- 14/01/2021 – Manaus vive drama da COVID;
- 17/01/2021 – ANVISA aprova uso emergencial de vacinas;
- 17/01/2021 – No mesmo dia da aprovação das vacinas, a enfermeira Monica Calazans, de São Paulo, foi a primeira brasileira a receber um imunizante contra a COVID-19 no Brasil;
- 30/01/2021 – ANVISA concedeu aprovação para uso emergencial de 2 vacinas: Coronavac e a Vacina de Oxford
- 23/02/2021 – Pfizer recebeu o registro definitivo da ANVISA para ser aplicada no Brasil.

Inicialmente não existia um assunto específico sobre COVID-19 para classificação no sistema Ouvidoria SUS. Em consonância com os acontecimentos acima citados, ocorreram as seguintes providências:

- O código de Doenças, Agravos e Programas de Saúde - D.A.P.S. específico para COVID foi incluído no dia 27/01/20 no Sistema Ouvidor SUS e as tipificações decorrentes foram incluídas em duas datas:
    - 20/03/2020: Vigilância em Saúde/ Caso suspeito/ Coronavírus
    - 27/03/2020: Vigilância em Saúde/ Caso confirmado/ Coronavírus
    - 27/03/2020: Vigilância em Saúde/ Epidemia e surto/ Coronavírus

Abaixo, as datas dos primeiros registros em sistema de novos DAPS, muitos deles criados pelo Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria com o intuito de registrar de forma mais apurada as demandas dos munícipes, a cada diferente fase da pandemia.

29/01/2020 CORONAVÍRUS (COVID-19)

28/01/2021 VACINAÇÃO (COVID-19)

18/02/2021 APLICAÇÃO - VACINA (COVID-19)

09/06/2021 MEGA POSTO (COVID19) - SHOPPING ARICANDUVA

01/09/2021	VACINAÇÃO (COVID-19) - REGISTRO CONECTE SUS
01/09/2021	DOSE DE REFORÇO - COVID
02/09/2021	VACINAÇÃO(COVID-19) - CERTIFICADO CONECTE SUS
06/09/2021	VACINAÇÃO (COVID-19) - REGISTRO SISTEMA PNI
07/10/2021	COVID 19 - TESTE
28/12/2021	VACINAÇÃO (COVID-19) - DOSE REFORÇO

Antes disso, as demandas foram classificadas como **Epidemia/Surto**. O primeiro registro citando **COVID-19** que consta no Banco de dados do Ouvidor SUS para o município de São Paulo data de **03 de março de 2020**.
Desde o início da pandemia, a Divisão de Ouvidoria do SUS vem acompanhando as manifestações dos munícipes a respeito desse novo assunto. Cada nova lei, decreto ou recomendação foram compartilhados com a Rede de Ouvidoria SUS para orientar a escuta, as classificações e os encaminhamentos necessários a cada demanda.

Embora o Decreto Municipal 59283 de 16/03/2020 tenha determinado a suspensão dos atendimentos presenciais, estando vigente em boa parte do ano de 2021, a Rede de Ouvidoria continuou a captar e tratar as manifestações dos munícipes por meio dos canais telefônicos (Central SP 156) e pela internet (formulário web). Uma pequena parte dos atendimentos foram presenciais, 5% do total, ou 1% do total quando se consideram somente as manifestações relativas à COVID-19. Em todo o ano de 2021, portanto, o atendimento não parou. Em 02/10/2021 foi publicada a Portaria 462/2021 – SMS.G[3] que estabeleceu critérios para a retomada integral do atendimento presencial de consultas, exames e procedimentos na Rede de Atenção Básica.
Houve um grande acréscimo de demandas sobre o assunto COVID-19, de 3.637 em 2020 para 6.770 em 2021. Quanto aos meios de atendimento utilizados, em 2021 o mais utilizado continuou sendo por telefone. Proporcionalmente, diminuiu a porcentagem de registros por telefone, de 81,16% em 2020 para 65% em 2021. Em contrapartida, aumentaram proporcionalmente os registros por meio do formulário web, de 13% em 2020 para 27% em 2021, conforme Tabela 4.

[3] https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-462-de-1-de-outubro-de-2021, acesso em 10/02/2022

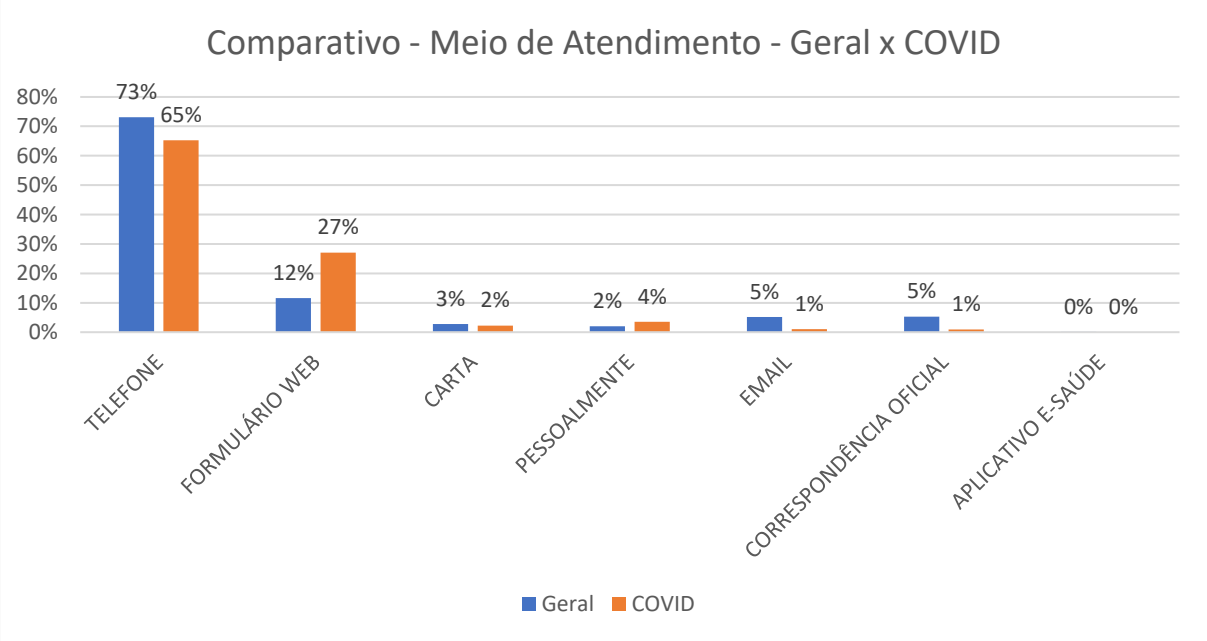
Tabela 4 – Total e proporção de manifestações sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2021.

COVID-19 - Meios de Atendimento	Quantidade	%
TELEFONE	4416	65%
FORMULÁRIO WEB	1830	27%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	237	4%
EMAIL	149	2%
PESSOALMENTE	73	1%
CARTA	65	1%
APLICATIVO E-SAÚDE	0	0%
TOTAL GERAL	**6770**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

A comparação da proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento consta no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Comparação da Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

II. Motivos das Manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2021, por tipologia:

- **Dados gerais e**
- **Dados específicos sobre COVID 19**

Um recorte de análise leva em consideração a **tipificação** das manifestações. A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto. Em se tratando de SUS, o conjunto composto pela quantidade e complexidade dos assuntos constitui-se em um desafio, levando a compreender também a grande dificuldade que permeia a ação de quem acolhe às manifestações de tipificá-las. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. Por isso, a precisão da tipificação é fundamental para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.[4]

As manifestações são classificadas em seis tipos, que serão apresentadas neste relatório em forma de Tabelas, com os assuntos e subassuntos apresentados na ordem decrescente de ocorrências apuradas obre COVID-19:

1. Reclamação: Insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

2. Solicitação: Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;

3. Denúncia: Manifestação que indica ou apresenta indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada;

4. Informação: Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;

5. Elogio: Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);

6. Sugestão: Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS).

[4] BRASIL. Ministério da Saúde Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual de Tipificação do Sistema Informatizado Ouvidor SUS Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em https://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2014/julho/22/manual-ouvidorsus-tipificacao.pdf. Acesso em: 22/04/2020.

A seguir, serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações gerais registradas, destacando em tabelas exclusivas as manifestações a respeito do COVID 19, conforme cada modalidade, na ordem de maior ocorrência: **Reclamação, Solicitação, Denúncia, Informação, Elogio e Sugestão.**

As **manifestações gerais** da esfera municipal recebidas no ano de 2021, classificadas por **tipologia,** encontram-se na Tabela 5, onde se destacam:

- **44% referem-se a Solicitações;**
- As **Reclamações** correspondem a **39% do total;**
- Os Elogios foram **10%**
- As demais formas de manifestações somam **7%**:
    - **Denúncias** (6%);
    - **Informação** (1%);
    - **Sugestões** (0%).

Caiu a porcentagem de denúncias, de 11% em 2020 para 6% em 2021.

Tabela 5 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, esfera municipal, por Tipologia - 2021.

GERAL - Tipo de Manifestação	Quantidade	%
SOLICITACAO	33932	44%
RECLAMACAO	30331	39%
ELOGIO	7627	10%
DENUNCIA	4316	6%
INFORMACAO	1029	1%
SUGESTAO	320	0%
TOTAL GERAL	**77555**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

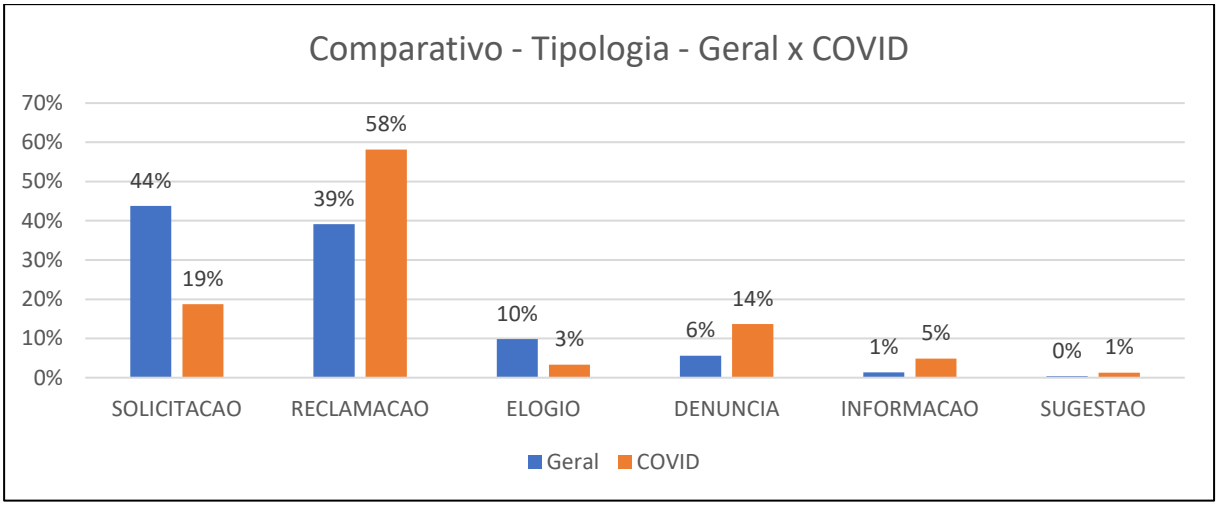
Considerando essas tipologias, as manifestações **exclusivamente sobre COVID-19** obedeceram proporção diferente: 58% foram Reclamações, 19% Solicitações, 14% Denúncias, 5% de Informações, 3% Elogios e 1% de Sugestões, como demonstra a **Tabela 6 e Gráfico 2**. A concentração que houve em 2020 em Denúncias (63,90%) não se repetiu em 2021. Foi observada alteração da ordem de maior recorrência em 2020 (1. Denúncias; 2. Reclamações; 3. Solicitações; 4. Elogios; 5. Informações; 6. Sugestões), para 2021 (1. Reclamações; 2. Solicitações; 3. Denúncias; 4. Informações; 5. Elogios; 6. Sugestões)

Tabela 6 - Manifestações sobre COVID-19, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, esfera municipal, por Tipologia - 2021.

COVID-19 - Tipo de Manifestação	Quantidade	%
RECLAMACAO	3938	58%
SOLICITACAO	1266	19%
DENUNCIA	926	14%
INFORMACAO	329	5%
ELOGIO	224	3%
SUGESTAO	87	1%
TOTAL GERAL	**6770**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 2 – Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por tipo de manifestação –2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

1. RECLAMAÇÃO

As **30.331 Reclamações** registradas no período correspondem a **39% do total de manifestações, tendo aumentado com relação a 2020 (35%)**.

As **Reclamações** relativas ao assunto **Gestão** atingiram 81% do montante, um pouco menos do que o dado apurado em 2020 (84%), como se observa na Tabela 7, seguidas por Vigilância em Saúde (5%). As reclamações relativas à Ouvidoria do SUS (4%) são em sua maioria pedidos de Revisão de Resposta.

Tabela 7 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Reclamações	Quantidade	%
GESTÃO	24581	81%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1431	5%
OUVIDORIA DO SUS	1197	4%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	739	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	606	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	450	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	364	1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	278	1%
OUTROS	671	2%
TOTAL GERAL	**30331**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Cabe aqui destacar algumas definições. No campo da saúde, a Vigilância está relacionada às práticas de atenção e promoção da saúde dos cidadãos e aos mecanismos adotados para prevenção de doenças. Além disso, integra diversas áreas de conhecimento e aborda diferentes temas, tais como política e planejamento, territorialização, epidemiologia, processo saúde-doença, condições de vida e situação de saúde das populações, ambiente e saúde e processo de trabalho. A partir daí, a vigilância se distribui entre: epidemiológica, ambiental, sanitária e saúde do trabalhador.

- A **vigilância epidemiológica** reconhece as principais doenças de notificação compulsória e investiga epidemias que ocorrem em territórios específicos. Além disso, age no controle dessas doenças específicas.
- A **vigilância ambiental** se dedica às interferências dos ambientes físico, psicológico e social na saúde. As ações neste contexto têm privilegiado, por exemplo, o controle da água de consumo humano, o controle de resíduos e o controle de vetores de transmissão de doenças – especialmente insetos e roedores.
- As ações de **vigilância sanitária** dirigem-se, geralmente, ao controle de bens, produtos e serviços que oferecem riscos à saúde da população, como alimentos, produtos de limpeza, cosméticos e medicamentos. Realizam também a fiscalização de

serviços de interesse da saúde, como escolas, hospitais, clubes, academias, parques e centros comerciais, e ainda inspecionam os processos produtivos que podem pôr em riscos e causar danos ao trabalhador e ao meio ambiente, sendo os estabelecimentos ligados ao setor de alimentos os mais denunciados.

- A área de **saúde do trabalhador** realiza estudos, ações de prevenção, assistência e vigilância aos agravos à saúde relacionados ao trabalho.

Vale ressaltar que, para fins da tipologia vigente no Sistema Ouvidor SUS, a Vigilância em Saúde é considerado um assunto e a Vigilância Sanitária é outro.

Voltando à análise sobre **Reclamações específicas sobre COVID 19**, as 3.938 reclamações registradas correspondem a 13% do total de reclamações, o triplo da proporção observada em 2020 (4,58%). Percebe-se que o assunto **Gestão** aparece em 67% desse montante, de maneira não tão predominante como apareceu em 2020 (89,19%). É seguido por Vigilância em Saúde (31%) conforme Tabela 8.

Tabela 8 - Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Reclamações	Quantidade	%
GESTÃO	2634	67%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1226	31%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	18	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	17	0%
OUVIDORIA DO SUS	16	0%
COMUNICAÇÃO	10	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	4	0%
OUTROS	7	0%
TOTAL GERAL	**3938**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Quando se analisam as 2.634 reclamações relativas à COVID-19 sobre o assunto **Gestão**, percebe-se que 55% das manifestações são referentes a **Estabelecimentos de Saúde,** seguidas por **Recursos Humanos** (32%), como se observa na Tabela 9.

Tabela 9 - Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Reclamações - GESTÃO	Quantidade	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1448	55%
RECURSOS HUMANOS	839	32%
OUTROS	231	9%
DOCUMENTOS	105	4%
RECURSOS MATERIAIS	8	0%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0%
TOTAL GERAL	**2634**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Houve um aumento expressivo de Reclamações relativas à **Vigilância em Saúde**, conforme Tabela 10, explicado pela explosão de manifestações relativas à **Vacinação** (91%) que não estava em pauta em 2020 e que foi um dos principais focos de 2021.

Tabela 10- Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Reclamação, assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Reclamações - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
VACINAÇÃO	1116	91%
MEDIDAS SANITÁRIAS	64	5%
CASO SUSPEITO	14	1%
EPIDEMIA/SURTO	14	1%
CASO CONFIRMADO	12	1%
OUTROS	4	0%
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1	0%
EQUIPE DE SAÚDE	1	0%
TOTAL GERAL	**1226**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

2. SOLICITAÇÃO

Quando se analisam os dados **totais** do ano de 2021, as **Solicitações** correspondem ao maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes. De um total de **77.555** manifestações registradas em 2021, **33.952** foram solicitações, correspondendo a um pouco menos da metade delas (44%).

Do total de **Solicitações**, as principais são referentes à **Assistência à Saúde** (consulta, exames, cirurgias), (64%), seguido de **Produtos para a Saúde e correlatos** (14%), da Assistência Farmacêutica (11%), de Gestão (4%) e Vigilância em Saúde (2%), conforme Tabela 11. A distribuição foi diferente de 2020, onde as principais solicitações foram sobre Gestão, concentrando-se naquele ano em Documentos.

Vale ressaltar que Produtos para a Saúde e correlatos são: aparelhos, materiais ou acessórios cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, ópticos, de acústica médica, odontológicos, dentre outros.

Tabela 11 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Solicitações	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	21.632	64%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4.906	14%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3.601	11%
GESTÃO	1.252	4%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1.217	4%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	624	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	432	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	86	0%
OUTROS	177	1%
TOTAL GERAL	**33.932**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Nota-se na Tabela 12 que triplicou o número de **Solicitações** relativas à COVID-19, de 253 solicitações em 2020 para 1.266 em 2021, o que corresponde a 3,73% do total de manifestações assim classificadas, sendo que em 2020 correspondeu a apenas 0,89% do total de solicitações. Percebe-se que este comportamento foi em função do Subasssunto **Vacinação**, contido em **Vigilância em Saúde**, que foi o maior montante (81%), seguido por Gestão (9%) e Assistência à Saúde (7%).

Do total de solicitações, as referentes à Assistência Farmacêutica mantiveram a mesma proporção de 2020 para 2021, de 2.849 (11%) para 3.601 (11%). No que concerne às solicitações específicas sobre COVID referentes à Assistência Farmacêutica, caíam de 74 (29%) para 6 (0%), de terceiro para sexto lugar, reforçando que o foco das solicitações foi **Vacinação**, contida em **Vigilância em Saúde**.

Tabela 12 - Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Solicitações	Quantidade	%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1020	81%
GESTÃO	110	9%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	94	7%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	22	2%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	13	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6	0%
COMUNICAÇÃO	1	0%
TOTAL GERAL	**1266**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Analisando as solicitações sobre **Vigilância em Saúde, específicas sobre COVID-19,** com 1.020 registros, ressalta-se que o Subassunto **Vacinação** corresponde a 100% desse montante, conforme Tabela 13.

Tabela 13 - Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Vigilância em Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal -2021.

COVID-19 - Principais Solicitações – VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
VACINAÇÃO	1016	100%
CASO SUSPEITO	2	0%
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1	0%
MEDIDAS SANITÁRIAS	1	0%
TOTAL GERAL	**1020**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Quanto ao total de **Solicitações** referentes à **Gestão,** das 1.252, 45% referem-se a Documentos, 35% a Estabelecimentos de Saúde e 17% sobre Recursos Humanos, conforme Tabela 14.

Naquelas solicitações relativas à COVID 19, esses também são os subassuntos principais, com maior ênfase em Documentos 74%, seguido por Estabelecimentos de Saúde 17% e Recursos Humanos 5%, conforme Tabelas 14 e 15.

Tabela 14 –Total de Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP –esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Solicitações - GESTÃO	Quantidade	%
DOCUMENTOS	565	45%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	435	35%
RECURSOS HUMANOS	217	17%
OUTROS	16	1%
RECURSOS MATERIAIS	15	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0%
TOTAL GERAL	**1252**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 15 – Manifestações específicas sobre COVID 19 na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Solicitações - GESTÃO	Quantidade	%
DOCUMENTOS	81	74%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	19	17%
RECURSOS HUMANOS	5	5%
OUTROS	4	4%
RECURSOS MATERIAIS	1	1%
TOTAL GERAL	**110**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 2/02/2022

O total de 21.632 **Solicitações** referentes à **Assistência à Saúde** foi maior do que no ano de 2020 (17.407). A distribuição foi semelhante, com Consulta/Atendimento/Tratamento figurando em primeiro lugar, com 69% e cirurgia com 14%, conforme Tabela 16. As principais específicas sobre Covid-19 referem-se a consultas/atendimentos/ tratamentos (43%), as quais correspondem a procedimentos ambulatoriais, diagnósticos (16%) e cirurgias (3%), conforme Tabela 17.

Tabela 16 –Total de Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP –esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Solicitações - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	Quantidade	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	14.868	69%
CIRURGIA	3.131	14%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	478	2%
DIAGNÓSTICO	468	2%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	413	2%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	327	2%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	192	1%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	163	1%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	157	1%
TOTAL GERAL	**21.632**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 17 – Manifestações específicas sobre COVID 19 na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP –esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Solicitações - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	Quantidade	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	40	43%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	34	36%
DIAGNÓSTICO	5	5%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	4	4%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	3	3%
CIRURGIA	3	3%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	2	2%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	1	1%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1	1%
TOTAL GERAL	**94**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

3. DENÚNCIAS

Das 77.555 manifestações registradas no ano de 2021, 4.316 foram **denúncias (6%),** O número de denúncias diminuiu de 2020 para 2021, de 6.094 (11% do total de manifestações) para 4.316 (6%). As principais estão distribuídas em Vigilância Sanitária (48%), Gestão (31%) e Vigilância em Saúde (17%), como se observa na Tabela 18:

Tabela 18 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Denúncias	Quantidade	%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2.083	48%
GESTÃO	1.329	31%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	718	17%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	83	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	26	1%
SAMU	17	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	16	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	14	0%
OUTROS	29	1%
TOTAL GERAL	**4.316**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Desse total de denúncias, a Tabela 19 demonstra que **926** (21%) foram sobre COVID 19, proporcionalmente menor que em 2020 (38,13%). Considerando somente as **6.770** manifestações exclusivamente sobre COVID 19, essas 926 denúncias correspondem a 14%, índice bem menor que os 63,89% de denúncias aferidos em 2020. Destas, o assunto de destaque foi referente à **Vigilância em Saúde**, com 608 manifestações (66%). Em seguida, figuram denúncias com relação à Gestão, com 241 manifestações (26%), seguidas de denúncias sobre **Vigilância Sanitária,** com 74 (8%). A distribuição das principais denúncias mudou bastante de 2020 para 2021: no ano anterior, Vigilância Sanitária figurou em primeiro lugar, com 1.610 manifestações (69,28%), seguida de **Vigilância em Saúde** com **612 (26,33%)** e **Gestão** com **100 (4,30%).**

Tabela 19 – Manifestações sobre COVID 19, classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Denúncias	Quantidade	%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	608	66%
GESTÃO	241	26%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	74	8%
TRANSPORTE	1	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0%
TOTAL GERAL	**926**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Considerando o **total** de 2.083 denúncias relativas à **Vigilância Sanitária**, as mais recorrentes são sobre Alimentos e Bebidas (66%), Saúde Ocupacional/Saúde do Trabalhador (9%), Serviços de interesse à Saúde (7%) e Serviços de Saúde (6%), conforme Tabela 20. Em 2020, as principais denúncias foram sobre Saúde Ocupacional/Saúde do trabalhador, com questões de preocupações sobre uso de EPI e condições de trabalho, diretamente sensíveis à situação de pandemia.

Tabela 20 – Total de Manifestações, classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Denúncias - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Quantidade	%
ALIMENTO/BEBIDAS	1376	66%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	178	9%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	150	7%
SERVIÇOS DE SAÚDE	134	6%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	47	2%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	36	2%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	13	1%
TOTAL GERAL	**2083**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

O **segundo assunto** mais recorrente tanto em denúncias gerais como em denúncias específicas sobre COVID 19 é sobre **Gestão**. Nesse aspecto, conforme Tabelas 21 e 22, as denúncias referem-se na maioria a Recursos Humanos e Estabelecimentos de Saúde, com

distribuição muito semelhante ao ano de 2020. Do total de 1329, 641 (48%) são sobre Recursos Humanos e 639 (48%) sobre Estabelecimentos de Saúde. Nas específicas sobre COVID 19, 156 (65%) são sobre Estabelecimentos de Saúde e 73 (30%) sobre Recursos Humanos.

Tabela 21 – Total de Manifestações, classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Denúncias - GESTÃO	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	641	48%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	639	48%
DOCUMENTOS	27	2%
RECURSOS MATERIAIS	11	1%
OUTROS	7	1%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	2	0%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2	0%
TOTAL GERAL	**1329**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 22 – Manifestações sobre COVID 19, classificadas na tipologia Denúncias, subassunto Gestão, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – esfera municipal - 2021

COVID-19 - Principais Denúncias - GESTÃO	Quantidade	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	156	65%
RECURSOS HUMANOS	73	30%
DOCUMENTOS	7	3%
OUTROS	3	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1	0%
RECURSOS MATERIAIS	1	0%
TOTAL GERAL	**241**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

O **terceiro assunto** que figura no **total** de denúncias refere-se à **Vigilância em Saúde**, conforme Tabelas 23 e 24. A distribuição das manifestações nesse assunto mudou bastante entre 2019 para 2020, e de 2020 para 2021, reflexo da pandemia. Das manifestações desse tipo que ocorreram em 2019, 61% delas referiam-se a animais sinantrópicos[5], 14%

[5]Animais sinantrópicos, são aqueles que se adaptaram a viver junto com o ser humano, mesmo contra a sua vontade. Destacam-se dentre os animais sinantrópicos, aqueles que podem transmitir doenças ou causar agravos à saúde do homem ou outros animais e que estão presentes na cidade, como: rato, pombo, morcego, barata,

sobre casos confirmados de doenças, sendo as demais subdivididos nos assuntos criadouros em potencial (7%), vacinação (5%), epidemia/surto (gripe, dengue, febre amarela, etc.) (9 registros, 4%), entre outros menos frequentes. No que se refere a denúncias somente sobre COVID-19, Vigilância em Saúde figura em segundo lugar, com 612 manifestações.

No ano de 2020, conforme Tabela 13, nos dados totais de **denúncias sobre Vigilância em Saúde**, o subassunto Epidemia/Surto saltou para primeiro lugar com 401 registros (52%), que se somado a casos confirmados (12%), casos suspeitos (5%) e vacinação (1%) que possivelmente também estão relacionados, chega a 70% dos registros. O subassunto "“Animais Sinantrópicos” caiu de primeiro em 2019 para quarto lugar em 2020. Em 2021, nos dados totais o primeiro subassunto sobre Vigilância foi sobre **Vacinação**, tanto nos dados gerais (39%) quanto nos específicos sobre COVID 19 (44%). Em 2020, quando a vacinação não estava em pauta, esta figurou em 1% das denúncias gerais Ao somar nos dados gerais os subassuntos vacinação, medias sanitárias (que engloba coronavírus, aglomeração, uso de máscaras, distanciamento social), epidemia/surto, caso confirmado, caso suspeito, chega-se a 86% do montante, enquanto animais sinantrópicos figuraram em 8%. Isto demonstra que as preocupações com a pandemia lideram as denúncias em Vigilância em Saúde.

Tabela 23 – Total de Manifestações, classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Denúncias - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
VACINAÇÃO	281	39%
MEDIDAS SANITÁRIAS	115	16%
EPIDEMIA/SURTO	110	15%
CASO CONFIRMADO	93	13%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	56	8%
OUTROS	28	4%
CASO SUSPEITO	22	3%
EQUIPE DE SAÚDE	6	1%
TOTAL GERAL	**718**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

mosca, mosquito, pulga, carrapato, formiga, escorpião, aranha, taturana, lacraia, abelha, vespa, marimbondo, entre outros.

Tabela 24 – Manifestações sobre COVID 19, classificadas na tipologia Denúncias, assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal -2021.

COVID-19 - Principais Denúncias - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
VACINAÇÃO	268	44%
MEDIDAS SANITÁRIAS	113	19%
EPIDEMIA/SURTO	101	17%
CASO CONFIRMADO	93	15%
CASO SUSPEITO	22	4%
OUTROS	8	1%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	2	0%
EQUIPE DE SAÚDE	1	0%
TOTAL GERAL	**608**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

4. INFORMAÇÃO

Quanto à Tipologia **Informações**, houve 1029 registros (1%). Dos usuários que solicitaram alguma informação, 36% foram em relação a assuntos sobre Gestão, seguidos por 27% sobre Vigilância em Saúde e 13% sobre Comunicação, conforme Tabela 25. Houve mais pedidos de informação em Vigilância em Saúde do que no ano anterior, quando foi apurado 9%. Esse comportamento pode ser atribuído ao fato do subassunto Vacinação estar contido em Vigilância em Saúde, sendo que as regras definidas para cada fase da Vacinação possivelmente podem ter gerado dúvidas nos munícipes. Nas manifestações específicas sobre COVID, Vigilância em Saúde é o subassunto onde há maior número de pedidos de informação

Tabela 25 – Total de manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Informações	Quantidade	%
GESTÃO	369	36%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	277	27%
COMUNICAÇÃO	137	13%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	60	6%
OUVIDORIA DO SUS	42	4%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	41	4%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	33	3%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	30	3%
OUTROS	37	4%
TOTAL GERAL	**1029**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

As informações pedidas via Sistema OuvidorSUS específica sobre COVID 19 cresceram, de entre 2020 e 2021, de 48 para 329. Concentraram-se no Assunto Vigilância em Saúde (76%) e dessas, 99% foram sobre o subassunto Vacinação (99%), conforme Tabelas 26 e 27.

Tabela 26 - Manifestações específicas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Informações	Quantidade	%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	250	76%
GESTÃO	53	16%
COMUNICAÇÃO	14	4%
OUVIDORIA DO SUS	7	2%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	3	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	1%
TOTAL GERAL	**329**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 27 - Manifestações específicas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Informações, subassunto Vigilância em Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Informações - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
VACINAÇÃO	247	99%
EPIDEMIA/SURTO	2	1%
CASO SUSPEITO	1	0%
TOTAL GERAL	**250**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

5. ELOGIO

Foram 7.627 os **elogios** registrados no Sistema Ouvidor SUS em 2021, o que corresponde a 10% do total de manifestações, semelhante percentualmente a 2020. Os elogios na quase totalidade são relativos à **Gestão (92%),** seguido por Estratégia Saúde da Família (4%) e Assistência Odontológica (3%), praticamente igual a 2020, conforme Tabela 28.

Tabela 28 - Total de Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Elogios	Quantidade	%
GESTÃO	7017	92%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	271	4%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	230	3%
SAMU	80	1%
OUVIDORIA DO SUS	12	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	11	0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0%
COMUNICAÇÃO	1	0%
TOTAL GERAL	**7627**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Sobre os elogios à **Gestão**, são dirigidos quase que totalmente para os **Recursos Humanos (99%)**, conforme Tabela 29, ou seja, para os trabalhadores das unidades de saúde. O reconhecimento é ora destinado a equipes, como a de saúde e administrativa, ora voltado a profissionais específicos como médicos, enfermeiros, recepcionistas/atendentes, destacando-se os elogios à equipe de saúde.

Tabela 29 - Total de Manifestações classificadas na tipologia Elogio, subassunto Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

GERAL - Principais Elogios - GESTÃO	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	6976	99%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	36	1%
RECURSOS MATERIAIS	3	0%
TOTAL GERAL	**7017**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Quando o tema é **COVID-19**, o número de elogios foi de 224, numericamente quase quatro vezes mais que em 2020 quando foram registradas apenas 65 manifestações. Foram observadas 212 (95%) elogios sobre Gestão, desses 99% elogios para Recursos Humanos, como demonstram Tabelas 30 e 31.

Tabela 30- Manifestações exclusivas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Elogios	Quantidade	%
GESTÃO	212	95%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	8	4%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0%
SAMU	1	0%
TOTAL GERAL	**224**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 31 - Manifestações exclusivas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Elogio, referentes à Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Elogios - GESTÃO	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	209	99%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3	1%
TOTAL GERAL	**212**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

6. SUGESTÃO:

As sugestões registradas no Sistema Ouvidor SUS, **320** em 2021, não chegam a 1% do total de manifestações, mesma situação do ano anterior. Concentraram-se em temas relacionados à Gestão (63%), Vigilância em Saúde (23%), Comunicação (4%), Assistência à Saúde (3%), Estratégia de Saúde da Família (2%) e Vigilância Sanitária (1%), conforme Tabela 32.

Quando se observam as sugestões registradas sobre COVID 19, vê-se que 79% foram sobre Vigilância em Saúde e 20% sobre Gestão, conforme Tabela 33.

Tabela 32 – Total de manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2021.

GERAL - Principais Sugestões	Quantidade	%
GESTÃO	201	63%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	73	23%
COMUNICAÇÃO	12	4%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	11	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	7	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4	1%
OUVIDORIA DO SUS	3	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	1%
OUTROS	6	2%
TOTAL GERAL	**320**	**100%**

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 33 – Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - esfera municipal - 2021.

COVID-19 - Principais Sugestões	Quantidade	%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	69	79%
GESTÃO	17	20%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	1%
TOTAL GERAL	**87**	**100%**

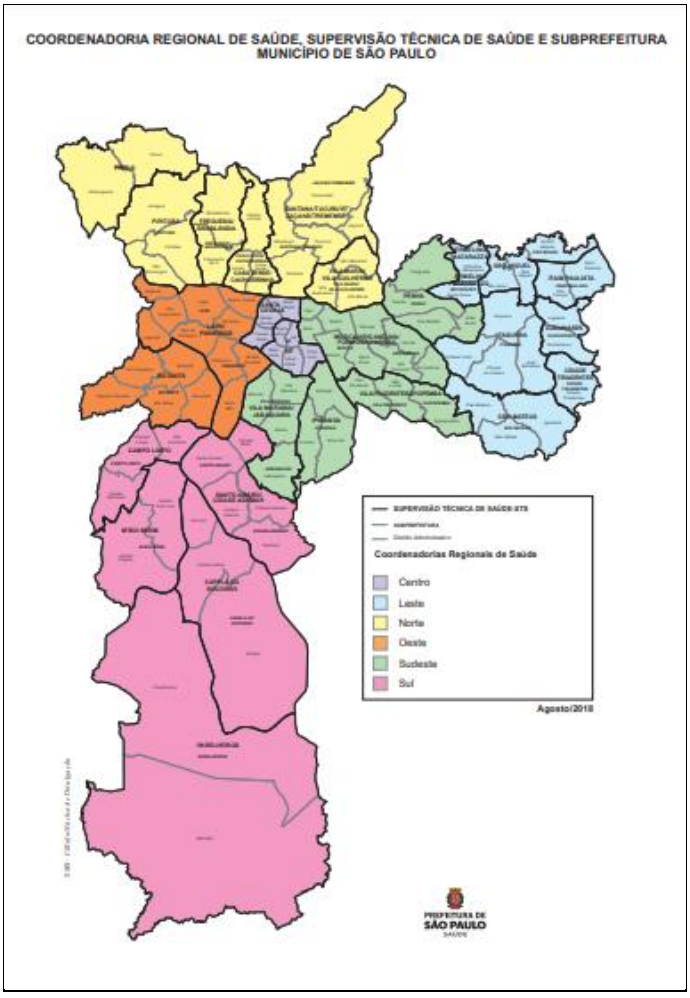
Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Manifestações gerais estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal SUS, por tipologia:

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas na Tabela 34 as manifestações gerais e na Tabela 35 as manifestações específicas sobre COVID-19, por tipologia, assim estratificados:

1. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS
2. Atenção Hospitalar – AH;
3. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
4. Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA;
5. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.

Figura 2- Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde



Fonte: Mapoteca CEInfo – Coord. De Epidemiologia e Informação – Out 2020
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/epidemiologia_e_informacao/index.php?p=19281#coord

As seis Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo são: (fig. 2)

I. Coordenadoria Regional de Saúde Centro - CRS Centro;
II. Coordenadoria Regional de Saúde Leste - CRS Leste;
III. Coordenadoria Regional de Saúde Norte - CRS Norte;
IV. Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRS Oeste;
V. Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste - CRS Sudeste;
VI. Coordenadoria Regional de Saúde Sul - CRS Sul.

Fazem parte da estrutura das Coordenadorias Regionais de Saúde, entre outras instâncias, as Divisões Regionais de Vigilância em Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde, com os respectivos Estabelecimentos, Unidades, Serviços de Saúde e Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS.

As UVIS são unidades descentralizadas sob coordenação técnica da COVISA, localizadas nas seis regiões do município de São Paulo – Norte, Sul, Leste, Centro, Oeste e Sudeste. Ao todo, são 27 UVIS, que atuam em três áreas:

- Vigilância Ambiental: controle da dengue, roedores e animais sinantrópicos e vacinação antirrábica para cães e gatos;
- Vigilância Sanitária: fiscalização de comércio varejista de alimentos, produtos para saúde, cosméticos, medicamentos e serviços de saúde;
- Vigilância Epidemiológica: vacinação e controle de doenças epidêmicas.

As supervisões desenvolvem atividades de orientação e fiscalização de estabelecimentos que comercializam produtos e prestam serviços relacionados à saúde como por exemplo: o comércio varejista de alimentos, drogarias, clínicas médicas e odontológicas, instituições de longa permanência para idosos, creches, salões de beleza, cabelereiros, podologia, dentre outros. Desenvolvem também ações educativas e preventivas e realizam campanhas de vacinação e de imunização.

As Supervisões Técnicas de Saúde - STS, das Coordenadorias Regionais de Saúde, num total de 27 (vinte e sete), são assim distribuídas:

I - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:

a) Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

b) Supervisão Técnica de Saúde Sé

II - Coordenadoria Regional de Saúde Leste:

a) Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

b) Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo

c) Supervisão Técnica de Saúde Guaianases

d) Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista

e) Supervisão Técnica de Saúde Itaquera

f) Supervisão Técnica de Saúde São Mateus

g) Supervisão Técnica de Saúde São Miguel

III - Coordenadoria Regional de Saúde Norte:

a) Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha

b) Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia

c) Supervisão Técnica de Saúde Pirituba

d) Supervisão Técnica de Saúde Perus

e) Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã

f) Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme

IV - Coordenadoria Regional de Saúde Oeste:

a) Supervisão Técnica de Saúde Butantã

b) Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

V - Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste:

a) Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva/Formosa/Carrão

b) Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga

c) Supervisão Técnica de Saúde Penha

d) Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara,

e) Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba

VI - Coordenadoria Regional de Saúde Sul:

a) Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo

b) Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro

c) Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim

d) Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros

e) Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Na **Tabela 34** serão apresentadas as manifestações classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesma Tabela, constam os números de manifestações da Atenção Hospitalar - AH, do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, da Coordenadoria de Saúde e Proteção do Animal Doméstico – COSAP, da Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA, da Secretaria Municipal da Saúde - SMS e do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU. Essa Tabela não tem a intenção de ser um ranking no número de manifestações e suas tipologias, já que cada Coordenadoria Regional de Saúde tem características demográficas, perfil populacional e características socioeconômicas e número de equipamentos de saúde diferentes. Já na **Tabela 35** serão apresentados os dados específicos sobre COVID 19, seguindo a mesma estratificação.

Ressalta-se que nessas duas últimas tabelas, a partir deste relatório referente a dados de 2021 passam a figurar os dados de COSAP, em conformidade com o Decreto 59685 de 13 de Agosto de 2020, que reorganiza a Secretaria Municipal de Saúde.

Tabela 34: Total de Manifestações classificadas por Tipologia, estratificados por CRS, STS, Atenção Hospitalar, HSPM, COVISA, SMS e SAMU – 2021 – Fonte Banco de Dados Ouvidor SUS

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Capela do Socorro	SUL	2338	1653	162	183	26	8	4370	6%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	2111	1572	215	459	46	8	4411	6%
Campo Limpo	SUL	1303	1154	115	127	25	4	2728	4%
M'Boi Mirim	SUL	1253	1040	114	145	21	7	2580	3%
Parelheiros	SUL	362	454	46	84	4	1	951	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							**SUL**	**15040**	**19%**
Itaquera	LESTE	1454	1230	176	284	22	10	3176	4%
São Mateus	LESTE	1089	794	82	68	14	3	2050	3%
São Miguel	LESTE	958	894	95	188	18	9	2162	3%
Itaim Paulista	LESTE	987	788	61	160	17	2	2015	3%
Guaianases	LESTE	694	548	54	162	14	0	1472	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	595	581	61	94	14	9	1354	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	641	474	42	98	6	3	1264	2%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							**LESTE**	**13493**	**17%**
Penha	SUDESTE	1627	1210	167	219	27	3	3253	4%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	1126	1284	271	443	35	10	3169	4%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	1128	1057	106	436	36	13	2776	4%
Ipiranga	SUDESTE	974	977	129	402	26	14	2522	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	691	1044	194	484	50	11	2474	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							**SUDESTE**	**14194**	**18%**
Santana / Jaçanã	NORTE	1203	1211	243	230	26	11	2924	4%
Pirituba	NORTE	1165	1300	184	381	30	10	3070	4%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	871	639	73	603	102	8	2296	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	1222	949	133	94	20	3	2421	3%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	868	557	76	84	17	8	1610	2%
Perus	NORTE	397	396	30	192	8	4	1027	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							**NORTE**	**13348**	**17%**
Butantã	OESTE	1337	926	157	48	25	4	2497	3%
Lapa / Pinheiros	OESTE	765	914	363	123	41	8	2214	3%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							**OESTE**	**4711**	**6%**
Santa Cecília	CENTRO	420	406	86	67	18	6	1003	1%
Sé	CENTRO	435	482	236	134	29	6	1322	2%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							**CENTRO**	**2325**	**3%**
AH		**1125**	**2945**	**217**	**1210**	**21**	**49**	**5567**	**7%**
HSPM		**2523**	**1295**	**34**	**280**	**11**	**21**	**4164**	**5%**
COSAP		**46**	**315**	**11**	**5**	**20**	**4**	**401**	**1%**
COVISA		**123**	**169**	**276**	**1**	**98**	**41**	**708**	**1%**
SMS		**2095**	**892**	**87**	**53**	**159**	**22**	**3308**	**4%**
SAMU		**6**	**181**	**20**	**86**	**3**	**0**	**296**	**0%**
TOTAL GERAL		**36027**	**31223**	**4403**	**7680**	**1188**	**342**	**77.555**	**100%**

Tabela 35: Manifestações classificadas por Tipologia, específicas sobre COVID-19, estratificados por CRS, STS, Assistência Hospitalar, HSPM, SAMU – 2021

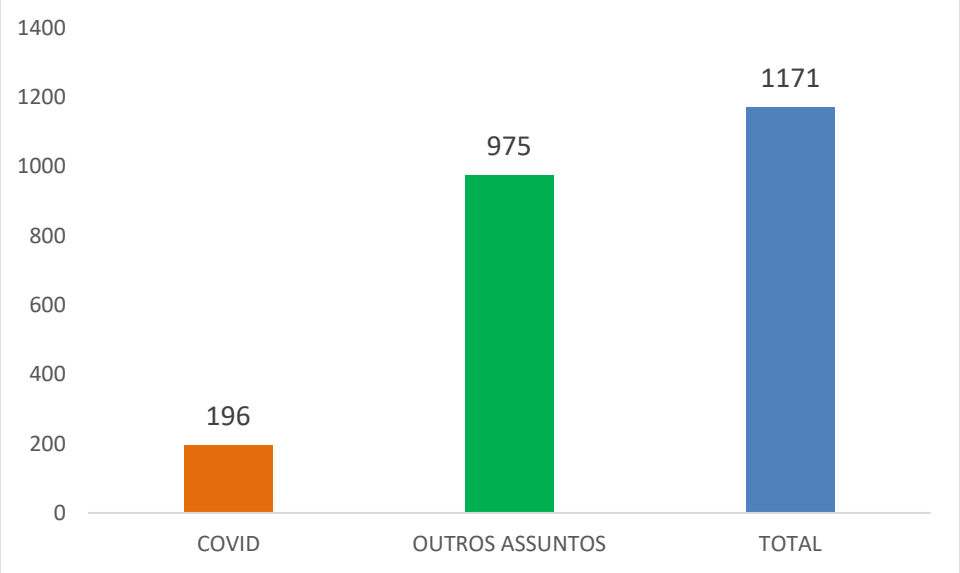
SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Capela do Socorro	SUL	79	228	20	4	6	2	339	5%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	71	218	51	14	12	0	366	5%
Campo Limpo	SUL	44	179	28	2	9	0	262	4%
M'Boi Mirim	SUL	46	112	19	3	8	3	191	3%
Parelheiros	SUL	17	51	9	7	0	1	85	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							**SUL**	**1243**	**18%**
Itaquera	LESTE	67	161	49	16	6	4	303	4%
São Mateus	LESTE	25	100	20	3	3	1	152	2%
São Miguel	LESTE	33	94	16	8	5	1	157	2%
Itaim Paulista	LESTE	29	101	14	2	3	1	150	2%
Guaianases	LESTE	25	74	11	3	3	0	116	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	23	67	9	5	6	1	111	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	14	46	7	2	2	1	72	1%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							**LESTE**	**1061**	**16%**
Penha	SUDESTE	46	194	50	5	6	2	303	4%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	66	207	53	9	16	2	353	5%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	45	130	18	6	7	2	208	3%
Ipiranga	SUDESTE	36	99	19	11	9	4	178	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	58	177	41	5	24	1	306	5%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							**SUDESTE**	**1348**	**20%**
Santana / Jaçanã	NORTE	67	174	33	10	14	4	302	4%
Pirituba	NORTE	39	148	41	8	13	2	251	4%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	37	117	23	1	9	0	187	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	37	98	21	0	5	1	162	2%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	17	59	22	3	5	1	107	2%
Perus	NORTE	12	38	5	1	0	0	56	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							**NORTE**	**1065**	**16%**
Butantã	OESTE	49	134	44	1	10	3	241	4%
Lapa / Pinheiros	OESTE	74	248	66	11	24	4	427	6%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							**OESTE**	**668**	**10%**
Santa Cecília	CENTRO	29	101	15	4	9	1	159	2%
Sé	CENTRO	44	114	70	13	12	4	257	4%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							**CENTRO**	**416**	**6%**
AH		**37**	**307**	**46**	**60**	**3**	**4**	**457**	**7%**
HSPM		**2**	**6**	**3**	**1**	**0**	**0**	**12**	**0%**
COSAP		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**
COVISA		**80**	**75**	**80**	**0**	**75**	**33**	**343**	**5%**
SMS		**18**	**76**	**22**	**5**	**25**	**4**	**150**	**2%**
SAMU		**0**	**5**	**1**	**1**	**0**	**0**	**7**	**0%**
TOTAL GERAL		**1284**	**4014**	**948**	**229**	**354**	**91**	**6.770**	**100%**

III – Pedidos de informação via sistema e-Sic especificamente sobre COVID-19

- Quantidade total de pedidos de informação via sistema e-SIC
- Quantidade de pedidos de informação via sistema e-SIC, especificamente sobre assuntos relacionados ao COVID-19.

Vale destacar que se observa tendência crescente por pedidos de informação dirigidos à pasta da Saúde: no ano de 2018 foram 604 pedidos, passando para 818 em 2019. No ano de 2020, dos 1.052 pedidos de informação via sistema e-SIC, 369 (35,07%) foram sobre assuntos relacionados à pandemia de COVID-19.
Em 2021, foram 1.171 pedidos de informação, sendo 196 (16,73%) sobre assuntos relativos à COVID 19, proporcionalmente a metade do ano anterior.

Gráfico 3 – Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.



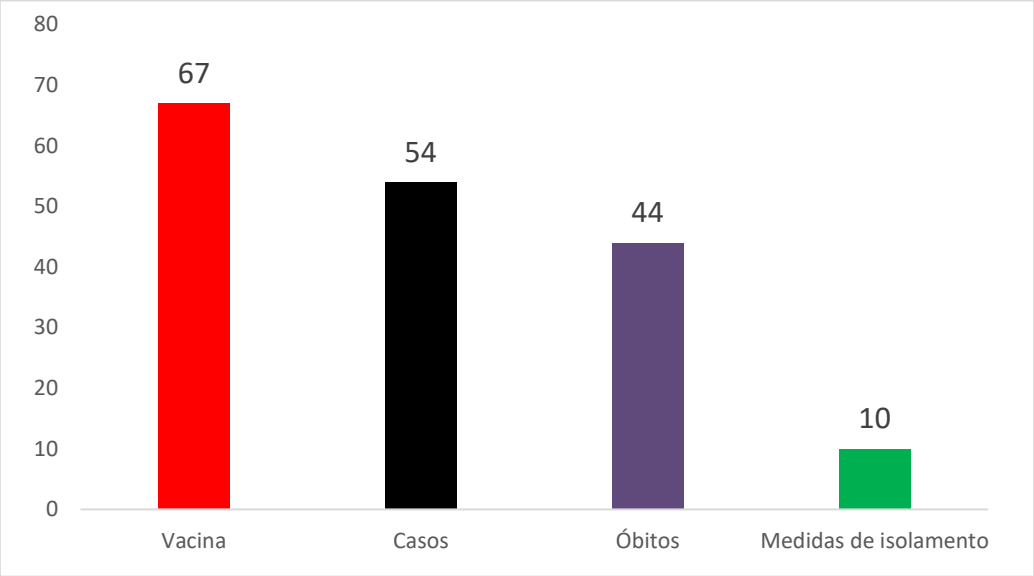
Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – dados 2021

Destes 196 pedidos de informação sobre assuntos relacionados à COVID-19, os assuntos que mais se destacaram seguem a seguinte estratificação:

- Informações sobre vacinas;
- Informações sobre número de casos;
- Informações sobre número de óbitos;
- Assuntos sobre medidas de isolamento;

É interessante destacar que os assuntos que geraram os principais pedidos de informação relacionados à COVID 19 mudaram de 2020 para 2021, seguindo as preocupações sobre a pandemia preponderantes na população no primeiro e no segundo ano da pandemia. Em 2020, os principais foram: número de casos, número de óbitos, informações sobre contratos e programas de saúde voltados à COVID.

Gráfico 4 – Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.



Fonte: Banco de dados da Divisão de Ouvidoria – 2021