

## **RELATÓRIO ANUAL - 2017**

A Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, foi criada em 2003 como resultado da habilitação plena para gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) assumida pelo Município. As ações por ela coordenadas são norteadas pelas políticas públicas instituídas pela Secretaria Municipal da Saúde e estão em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde e considerando as peculiaridades do município.

De acordo com o Código Sanitário do Município de São Paulo, Lei 13.725/2004, as ações de vigilância sanitária abrangem o conjunto de medidas capazes de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, inclusive do trabalho, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde.

A COVISA está organizada com as seguintes divisões: Divisão de Vigilância de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde; Divisão de Vigilância Epidemiológica; Divisão de Vigilância em Saúde Ambiental; Divisão de Vigilância de Zoonoses; Divisão de Vigilância em Saúde do Trabalhador; Divisão de Gestão de Pessoas; Divisão de Administração e Finanças e Divisão de Informação em Vigilância em Saúde.

Suas divisões e núcleos coordenam, planejam e desenvolvem projetos, programas e ações de orientação, educação, intervenção e fiscalização das atividades de interesse a saúde pública, pertinentes às suas respectivas áreas de atuação. Além disto, investigam casos ou surtos e assumem a operação de situações epidemiológicas de doenças de notificação compulsória ou agravos de saúde. Outra função importante é elaborar normas técnicas e padrões destinados à garantia da qualidade de saúde da população.

Além da COVISA, existem unidades descentralizadas que desenvolvem ações de vigilância em saúde no território: Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS e Núcleos de Vigilância em Saúde do Trabalhador dos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador. Tais unidades são vinculadas administrativamente às Coordenadorias Regionais de Saúde e atuam sob coordenação técnica da COVISA.

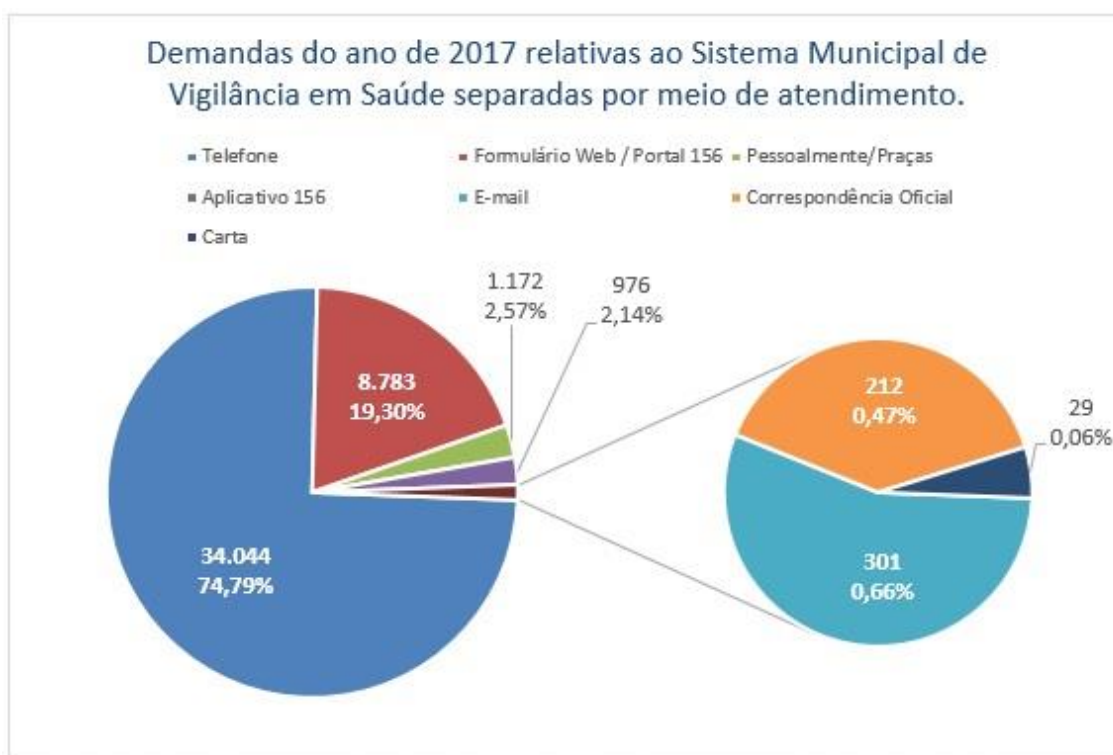
A partir de 2005 os serviços de vigilância em saúde municipais passaram a receber manifestações registradas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES), e mantiveram o recebimento de manifestações por meio do seu Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC COVISA. Em 2014, com a reestruturação da ouvidoria, as demandas passaram paulatinamente a serem recebidas por meio deste canal.

Atualmente são registradas no sistema Ouvidor SUS manifestações relacionadas a estabelecimentos das áreas de Medicamentos, Produtos, Serviços, Ambiental, Saúde do Trabalhador, Centro de Controle de Doenças e Centro de Controle de Zoonoses.

As demandas relativas a animais (cães, gatos, ratos, abelhas, escorpiões, morcegos, cavalos, mosquitos, pombos) e ainda denúncias sobre locais com acúmulo de água limpa e parada (potenciais criadouros de mosquito da dengue e pernilongos), são registradas no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

Este Relatório de Gestão foi elaborado atendendo ao previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública. Conforme esta norma prevê, foram levantadas as seguintes informações: número de manifestações, suas classificações, análise dos pontos recorrentes, bem como, quais foram às respectivas providências adotadas pela administração pública. Ele contém tanto as demandas que foram denominadas como ouvidorias, do Sistema Ouvidor SUS, quanto às que constam no SIGRC.

### Gráfico 1 - Total de manifestações por meio de atendimento no Sistema Ouvidor SUS e SIGRC



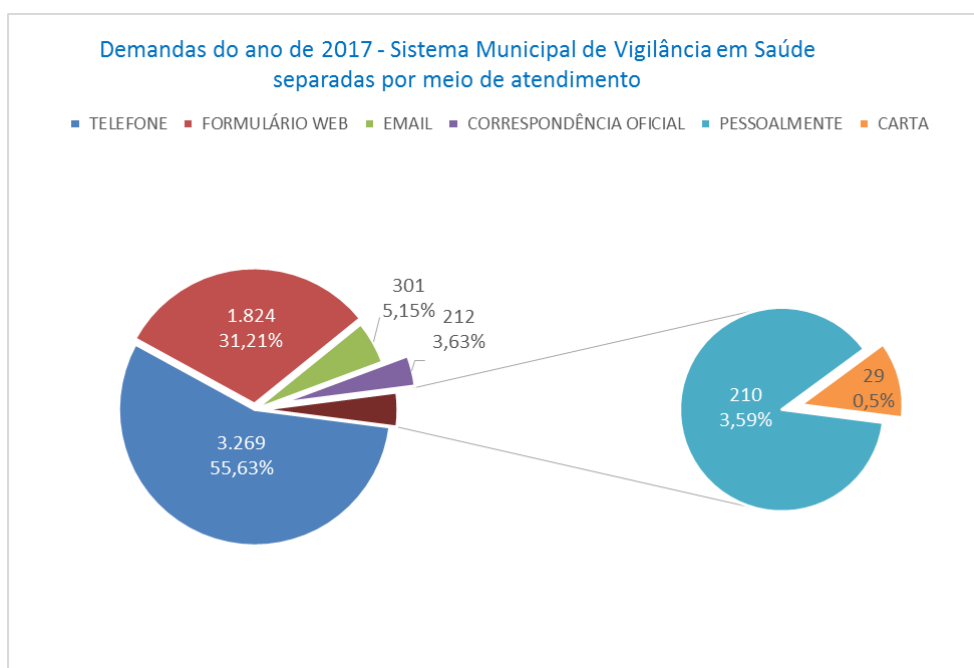
Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018 e banco de dados SIGRC de 09/02/2018

Observamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone - Central de Atendimento Telefônico 156 – com 74,79% do total das manifestações. Em segundo lugar com 19,30% estão as recebidas por meio do Formulário Web e Portal 156 (Internet). Depois temos: 2,57% as Pessoalmente e Praças de Atendimentos, 2,14% o aplicativo 156, 0,66% por E-mail; 0,47% por Correspondência Oficial e 0,06% por Carta.

### Manifestações registradas no Sistema Ouvidor SUS

A seguir, serão apresentadas e analisadas as manifestações recebidas pela COVISA, bem como, as que foram registradas pela Ouvidoria Central da Saúde (OCS), além das registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo no ano de 2017.

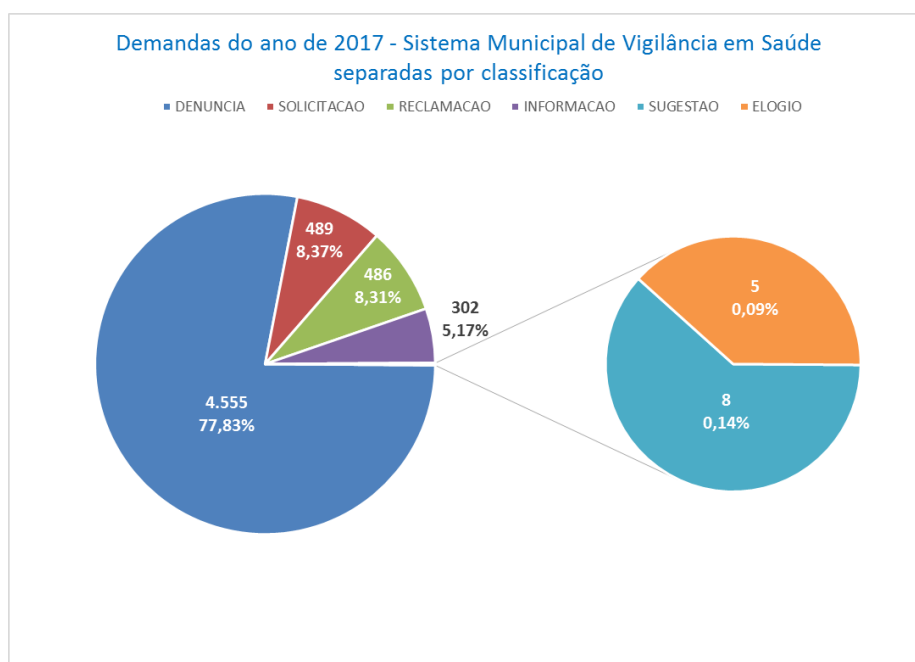
## Gráfico 2 - Total de manifestações por meio de atendimento



Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

Observamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone - Central de Atendimento Telefônico 156 – com 55,63% do total das manifestações. Em segundo lugar com 31,21% estão as recebidas por meio do Formulário Web (Internet). Depois temos: 5,15% por E-mail; 3,63% por Correspondência Oficial; 3,59% Pessoalmente e 0,5% por Carta.

## Gráfico 3 - Total de manifestações por Classificação

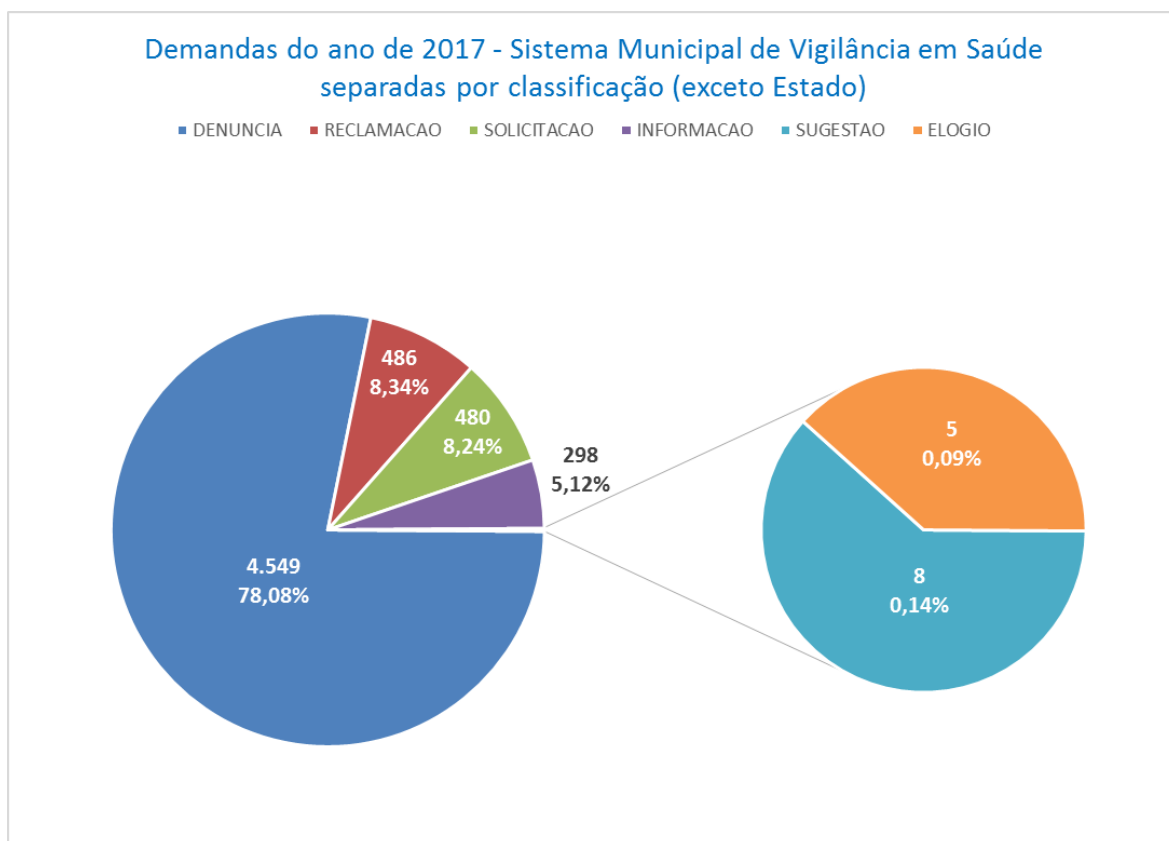


Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

Nesse gráfico, verificamos que do total de 5.845 manifestações relativas ao Sistema Municipal de Vigilância em Saúde recebidas no ano de 2017, destacam-se as denúncias com 4.555 (77,83%) registros. Em segundo lugar, encontramos as solicitações que compreendem 489 (8,37%) registros. A seguir temos as reclamações com 486 (8,31%), as informações com 302 (5,17%), as sugestões com 8 (0,14%) e, por fim, os elogios com 5 (0,09%). Vale ressaltar que a maior parte das demandas encaminhadas para a Vigilância em Saúde trata de condições irregulares e inadequadas de funcionamento de estabelecimentos sujeitos à fiscalização sanitária.

A partir desse ponto analisaremos apenas as manifestações que sabidamente não são de serviços estaduais.

#### Gráfico 4 - Total de manifestações – Exceto Estado



Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

**Tabela 1 – Meio de Atendimento**

Classificação/Meio de Atendimento	Carta	Correspondência Oficial	Email	Formulário Web	Pessoalmente	Telefone	Total Geral
Denúncia	16	21	162	1.620	91	2.639	4.549
Reclamação	11	190	36	88	39	122	486
Solicitação	1	1	60	55	57	306	480
Informação	0	0	39	53	18	188	298
Sugestão	1	0	2	4	1	0	8
Elogio	0	0	2	1	2	0	5
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>212</b>	<b>301</b>	<b>1.821</b>	<b>208</b>	<b>3.255</b>	<b>5.826</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

As demandas recebidas via Correspondência Oficial compreendem, em sua maioria, manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM).

### Pontos Relevantes

A partir daqui, serão analisados os assuntos de destaque, de acordo com a classificação da demanda.

Na tabela abaixo estão os assuntos em destaque para as manifestações classificadas como Informação:

**Tabela 2 – Informação**

Informação discriminada por assunto	Total 2017	%
<b>Total de "pedidos de informação"</b>	<b>298</b>	<b>100,00</b>
<b>VACINAÇÃO</b>	<b>179</b>	<b>60,07</b>
<b>EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>54</b>	<b>18,12</b>
<b>DEMAIS ASSUNTOS</b>	<b>65</b>	<b>21,81</b>

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

Com relação ao segundo assunto com maior número de pedidos de informação, esclarecemos que, de acordo com a Lei Municipal nº 13.725/2004, todos os estabelecimentos, serviços e equipamentos de interesse da saúde, públicos e privados, instalados no município de São Paulo, cujas atividades estejam discriminadas na coluna "CNAE FISCAL", do anexo I da Portaria 2215/2016, antes de iniciá-las, devem requerer sua inscrição no Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde (CMVS) ou a Licença de Funcionamento Sanitária, conforme a atividade desenvolvida.

Uma das atribuições da COVISA é a emissão de CMVS / Licença de funcionamento sanitária para os estabelecimentos regulados pela vigilância. Em 14/12/2016, houve uma alteração da portaria que regulamenta o Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde (CMVS). As alterações realizadas nesta Portaria geraram questionamentos e este foi o assunto que representou 18,12% dos pedidos de informação.

**Tabela 3 – Pedidos de informação sobre Vacinação**

<b>Informação sobre o tema vacinação</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total do assunto "VACINAÇÃO"</b>	<b>179</b>	<b>100,00</b>
HPV	66	36,87
FEBRE AMARELA	49	27,37
GRIPE/INFLUENZA/ANTI PNEUMOCÓCICA	27	15,08
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOBRE OUTRAS VACINAS	37	20,67

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

Do total dos pedidos de informação, 60,07% foram relativos à vacinação. Em relação as demandas com esta classificação, com 36,87% destacaram-se os critérios para aplicação da vacina de HPV, recomendados pelo Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde. As manifestações relativas a Febre Amarela com 27,37%, são na maioria, questionamentos relativos à distribuição da vacina. Com 15,08%, destacaram-se as dúvidas sobre a vacina da Gripe/Influenza/Pneumocócica.

**Tabela 4 – Sugestões**

<b>Sugestões discriminadas por assunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de "Sugestões"</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>
ANIMAIS DOMÉSTICOS / CRIAÇÃO*	2	25,00
FISCALIZAÇÃO	1	12,50
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO / LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1	12,50
VACINAÇÃO	1	12,50
SERVIÇO DE SAÚDE	1	12,50
AGUAS E AMBIENTES	1	12,50
DEMAIS ASSUNTOS	1	12,50

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

\* Denominação original do banco de dados "ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA"

Dentro das manifestações classificadas como sugestão, ocorreram assuntos variados e não foi identificado um assunto que se destacasse dentre os demais.

**Tabela 5 – Elogios**

<b>Elogios discriminados por assunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de "Elogios"</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>
RECURSOS HUMANOS	3	60,00
VACINAÇÃO	1	20,00
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	20,00

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 03/05/2018

Dentre as classificações do Sistema Ouvidor SUS, quando o elogio vai para a equipe, ele não está discriminado dentro dos assuntos da Vigilância, mas sim no assunto Gestão.

Para esta classificação, percebemos que, do total de elogios registrados, 60% foram referentes aos recursos humanos. Os outros 40% do total de elogios, estão divididos igualmente entre vacinação e à expedição de alvará (tipificado como "Gestão de Vigilância Sanitária").

**Tabela 6 – Solicitações**

<b>Solicitações discriminadas por assunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de "solicitações"</b>	<b>480</b>	<b>100,00</b>
VACINAÇÃO	336	70,00
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	114	23,75
DEMAIS SOLICITAÇÕES	30	6,25

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

As solicitações com o assunto Expedição de Alvará Sanitário / Licença de Funcionamento são relacionadas às demandas em que há um processo de requerimento de Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde ou de Licença de Funcionamento Sanitário registrado junto à COVISA, mas que ainda não foi deferido ou indeferido. Esse parecer se dá apenas após análise de documentos, bem como, quando pertinente, após inspeção

sanitária. Essas manifestações representaram 23,75% do total de solicitações. Assim como naquelas classificadas como pedido de informação, o assunto Vacinação, que engloba diversas vacinas, como HPV, Febre Amarela, Gripe, etc., também foi o mais solicitado, com 70% dos registros.

**Tabela 7 – Solicitações sobre Vacinação**

<b>Solicitações de vacinação discriminadas por subassunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total do assunto "VACINAÇÃO"</b>	<b>336</b>	<b>100,00</b>
GRIPE	105	31,25
FEBRE AMARELA	51	15,18
HPV	47	13,99
DEMAIS SUBASSUNTOS DE VACINAÇÃO	133	39,58

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

No que concerne às vacinas, as solicitações de vacina contra a Gripe/Influenza/Pneumocócica representaram 31,25% do total. Em seguida, com 15,18% e 13,99%, respectivamente, ficaram as demandas relativas à vacina contra febre amarela e HPV.

**Tabela 8 – Reclamações**

<b>Reclamações discriminadas por assunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de "reclamações"</b>	<b>486</b>	<b>100,00</b>
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	166	34,16
VACINAÇÃO	108	22,22
ANIMAIS DOMÉSTICOS / CRIAÇÃO*	69	14,20
DEMAIS ASSUNTOS	143	29,42

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

\*denominação original do banco de dados "ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA"

São considerados animais domésticos / criação aqueles que o homem cria e cuidam com a finalidade de companhia, tais como cães, gatos, entre outros e os animais envolvidos na produção de alimentos ou transporte, como galinhas, bois, cavalos, porcos, etc. Como animais sinantrópicos, incluem-se aqueles que se adaptaram ao convívio junto ao homem, a despeito da vontade deste, como ratos, mosquitos, aranhas, escorpiões, baratas, dentre outros.

Dentre todas as reclamações, as relativas a animais sinantrópicos representaram 34,16%. Essas reclamações estão relacionadas à queixa quanto à demora no atendimento a solicitações relacionadas a animais ou insatisfação do cidadão quanto à ação efetuada.



Na maioria das demandas relativas à animais domésticos / criação ocorre o questionamento sobre o não recolhimento dos animais por parte da Divisão de Vigilância de Zoonoses. No entanto, cabe esclarecer que esta remove cães ou gatos, conforme determina a Lei Municipal 15.023/09: "O recolhimento é seletivo e efetuado nos casos de agressão comprovada, com laudo médico da vítima, invasão a instituições públicas ou local de risco a saúde pública, bem como, nos casos de animais em estado de sofrimento com doença irrecuperável".

**Tabela 9 – Denúncias**

<b>Denúncias discriminadas por assunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de "denúncias"</b>	<b>4.379</b>	<b>100</b>
ESTABELECIMENTOS QUE COMERCIALIZAM ALIMENTOS E BEBIDAS	3.027	69,13
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE (COMO CLÍNICAS DE ESTÉTICA E SALÕES DE BELEZA)	537	12,26
SERVIÇOS DE SAÚDE (COMO CONSULTÓRIOS, CLÍNICAS, LABORATÓRIOS)	306	6,99
ESTABELECIMENTOS QUE FABRICAM, IMPORTAM, ARMAZENAM OU COMERCIALIZAM MEDICAMENTOS	141	3,22
DEMAIS ASSUNTOS	1.352	30,87

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

Para os assuntos de vigilância em saúde, entendem-se como denúncias as manifestações onde a cidadã (o) aponta falhas relativas às condições sanitárias em estabelecimentos do setor regulado pelo Sistema Municipal de Vigilância em Saúde, tais como indústrias de alimentos, supermercados, salões de beleza, drogarias, pet-shops, etc. Também estão aí incluídas as denúncias de vigilância em saúde do trabalhador e de assuntos relativos à vigilância em saúde ambiental, que compreendem riscos à saúde relacionados à contaminação do solo, ar e água.

Do total de 4.379 denúncias, destacam-se as relativas a estabelecimentos que trabalham com alimentos e bebidas, com 3.027 (69,13%), e, em segundo lugar, com 537 (12,26%), as que foram registradas citando falhas nas condições sanitárias de serviços de interesse à saúde.

**Tabela 10 – Estabelecimentos de Alimentos**

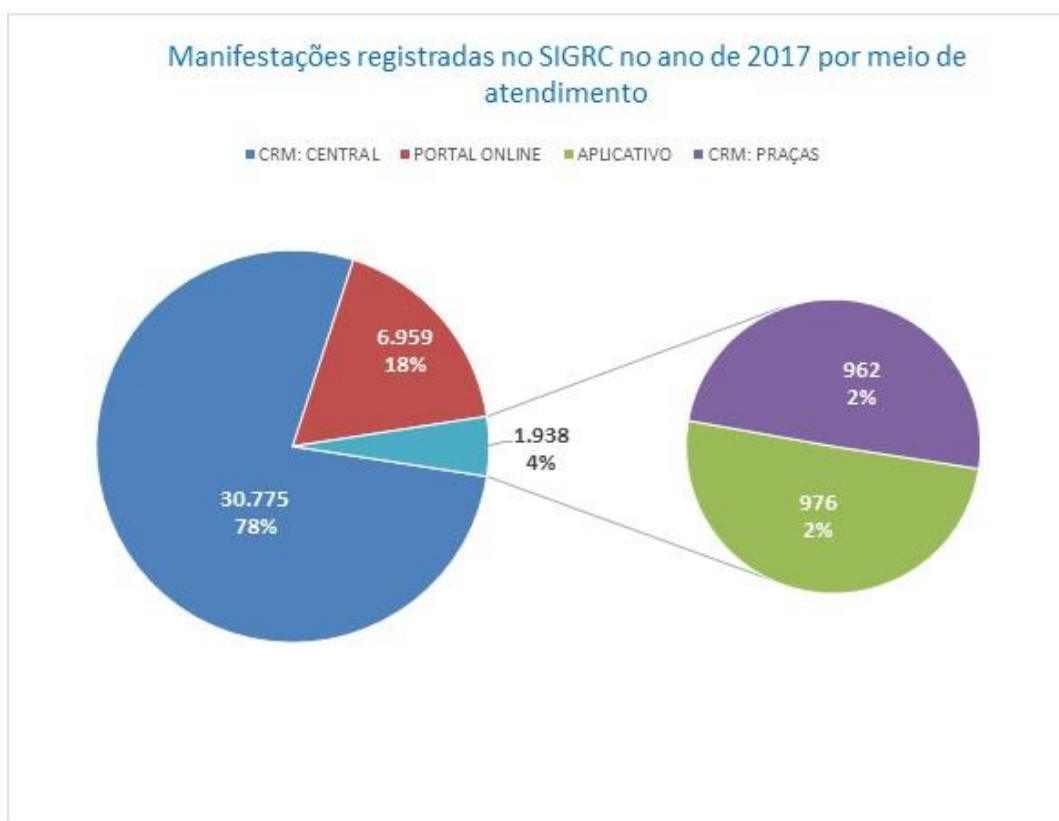
<b>Estabelecimentos de alimentos mais denunciados</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de denúncias de ALIMENTOS/BEBIDAS</b>	<b>3.027</b>	<b>100</b>
COMÉRCIO DE ALIMENTOS (SUPERMERCADOS, ATACADITAS, FEIRAS, ETC)**	1.207	39,87
BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1.144	37,79
DEMAIS ASSUNTOS	676	22,33

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018

COMÉRCIO DE ALIMENTOS\*\* = agrupadas os registros de: SUPERMERCADO/MERCADO/HIPERMERCADOS;  
COMÉRCIO DE ALIMENTOS; ATACADISTA/DISTRIBUIDORA no assunto ALIMENTOS/BEBIDAS;  
MERCADO/FEIRA LIVRE

Das manifestações sobre estabelecimentos que atuam com alimentos e bebidas podemos observar que os locais como supermercados, hipermercados, mercados, atacadistas, feiras livres, etc. obtiveram uma quantidade de denúncias próxima as dos bares, restaurantes e lanchonetes, sendo 1.207 e 1.144 respectivamente. Isto ocorre, por que a população frequenta rotineiramente tais estabelecimentos, bem como, possui uma maior "capacidade" de avaliar a qualidade da estrutura física do local, produtos comercializados e serviços prestados.

### Manifestações registradas no SIGRC



Fonte: Banco de dados SIGRC de 09/02/2018

As manifestações registradas por meio do SIGRC são recebidas na sua maioria pela Central de Atendimento 156 (CRM: CENTRAL) com 78% das demandas registradas por meio deste canal de comunicação. Em seguida podemos observar que 18% das manifestações são recebidas por meio

do Portal Online 156 (<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>) na rede mundial de computadores (internet), o aplicativo 156 e as praças de atendimento respondem por 2% dos registros cada.

**Tabela 11 – Vigilância em Saúde (SIGRC)**

<b>Manifestações do SIGRC discriminadas por assunto</b>	<b>Total 2017</b>	<b>%</b>
<b>Total de manifestações (denúncias e solicitações)</b>	<b>39.672</b>	<b>100,00</b>
Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada / Avaliação de local com pernilongo/mosquito	10.773	27,16
Vistoria de colmeia/vespeiro instalado	8.951	22,56
Denúncia de condições inadequadas de criação	6.286	15,84
Denúncia de local com roedores/ratos	5.965	15,04
Avaliação de animal em sofrimento sem proprietário para eutanásia (morte sem dor)	2.211	5,57
Avaliação de animal agressor em vias públicas	1.521	3,83
Demais manifestações	3.965	9,99

fonte: Banco de dados SIGRC de 09/02/2018

As manifestações registradas no SIGRC não sofrem classificação e tipificação da mesma forma que ocorre com o Sistema Ouvidor SUS. Essas são denominadas de "serviços", que são classificadas em "assuntos" e "temas". São na sua maioria denúncias e solicitações relacionadas as ações de Vigilância em Saúde voltadas para os animais domésticos/criação e para os animais sinantrópicos.

### **Análise de pontos recorrentes**

Ao fazermos a análise dos assuntos tratados pelo Sistema Municipal de Vigilância em Saúde, observamos que a quantidade de denúncias se mantém constante ao longo dos meses, enquanto que as manifestações referentes a vacinação oscilam, em consequência da situação epidemiológica das doenças e dos períodos de campanhas de vacinação, apresentando "picos" de demandas ao longo do ano.

As denúncias de locais com acúmulo de água parada e a avaliação de local com pernilongo/mosquito destacam-se como a forma de manifestação mais numerosa no Sistema Municipal de Vigilância em Saúde, com um total de 10.773 demandas registradas em 2017.

## **Tabela 12 – Assuntos Recorrentes Vigilância em Saúde**

Para analisarmos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 os pontos recorrentes em Vigilância em Saúde no nosso município, consideramos as demandas registradas nos Sistema Ouvidor SUS e no SIGRC, e agrupamos de acordo com o número de solicitações e assuntos como exposto a seguir:

Assuntos recorrentes em Vigilância em Saúde no Ouvidor SUS e SIGRC 2017	2017												TOTAL 45.498	%
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada / Avaliação de local com pernilongo/mosquito	2.120	1.195	1.467	1.199	986	533	562	433	723	557	514	484	10.773	23,68
Vistoria de colmeia/vespeiro instalado	1.669	715	987	601	721	465	384	402	534	771	818	884	8.951	19,67
Denúncia de condições inadequadas de criação	993	355	488	362	510	565	596	364	519	517	540	477	6.286	13,82
Denúncia de local com roedores/ratos	930	496	534	468	540	437	548	353	384	385	450	440	5.965	13,11
Avaliação de animal em sofrimento sem proprietário para eutanásia (morte sem dor)	181	267	217	111	311	170	149	162	145	155	149	194	2.211	4,86
Avaliação de animal agressor em vias públicas	99	134	226	173	117	109	67	138	130	114	77	137	1.521	3,34
Denúncias relativas a locais que comercializam alimentos (supermercados, atacadistas, varejistas etc.)	98	108	140	111	95	101	102	90	116	89	80	77	1.207	2,65
Denúncias relativas à bares/restaurantes/lanchonetes	75	70	110	72	82	94	89	120	117	124	97	94	1.144	2,51
Denúncias relativas a prestadores de serviços de interesse à saúde (como clínicas de estética e salões de beleza)	33	25	91	36	38	38	46	49	53	71	29	28	537	1,18
Solicitações de vacinação	26	33	25	34	65	40	27	20	18	20	20	8	336	0,74

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 02/05/2018 e banco de dados SIGRC de 09/02/2018

## **Providências adotadas pela administração pública**

### **Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada / Avaliação de local com pernilongo / mosquito:**

No município de São Paulo há um Programa Municipal de Vigilância e Controle de Arboviroses Transmitidas pelo *Aedes aegypti*, que substituiu o antigo Programa Municipal de Vigilância e Controle da Dengue, existente desde 2001, devido à introdução de novas doenças transmitidas por esse vetor, como o chikungunya e a febre aguda pelo vírus zika. O Programa de Arboviroses está alinhado às diretrizes dos programas federal e estadual e preconiza um conjunto de ações com vistas a reduzir a ocorrência dessas doenças, tais como visitas Casa-a-Casa, que consiste em visitar periodicamente todos os imóveis da cidade, com prioridade àqueles localizados nas áreas de maior risco de transmissão das arboviroses, visitas quinzenais aos Pontos Estratégicos,

que são locais propícios à proliferação de mosquitos, como ferros velho e borracharias, visitas periódicas aos Imóveis Especiais, que são locais de grande frequência pública, como rodoviárias e escolas, levantamentos periódicos de índices de infestação por *Aedes aegypti* e bloqueio dos casos notificados das arboviroses, o qual envolve o uso de teste rápido para detecção precoce dos casos de dengue. Além de todas essas ações, o programa também prevê o atendimento às solicitações.

As solicitações são recebidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) que realizam inspeção ao local, onde é verificado se no endereço há acúmulos de água limpa e parada que possam ser ou estar infestados por mosquitos *Aedes aegypti*.

Em não havendo acúmulos de água limpa e parada ou outra situação favorável à presença e proliferação de *Aedes aegypti*, o proprietário ou responsável é orientado para manter as boas práticas que impeçam a proliferação desses vetores.

Se houver acúmulos de água limpa e parada ou outra situação favorável à presença e proliferação de *Aedes aegypti* serão adotadas medidas imediatas de eliminação dos criadouros e o proprietário ou responsável será orientado a adotar as medidas preventivas e corretivas pertinentes para que a infestação não persista ou que novas infestações não ocorram.

Nesses casos, o atendimento à solicitação prosseguirá até que todos os acúmulos de água limpa e parada tenham sido eliminados.

A não adoção das medidas orientadas poderá acarretar em infração sanitária, conforme a Lei 13.725/2004, e será lavrado Auto de Infração, podendo gerar ao infrator desde advertência até multas.

### **Vistoria de colmeia / vespeiro instalado:**

No município de São Paulo há um Serviço de Controle de Himenópteros que tem por objetivo prevenir os acidentes e agravos à saúde da população ocasionados pelas ferroadas proferidas por esses animais. Este serviço existe desde 1994 atendido pela Divisão de Vigilância de Zoonoses e foi descentralizados para as Unidades de Vigilância em Saúde a partir de 2013. Atualmente, atendemos a Portaria 1.138/2014 do Ministério da Saúde.

Todas as solicitações são recebidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS), que realizam a vistoria no local.

Em caso de ninhos instalados de vespas ou abelhas africanizadas, será realizada a eliminação do ninho por meio de controle químico (inseticida) ou mecânico.

Em se tratando de abelhas nativas, tais como as do tipo arapuás e jataís - que não possuem ferrão e veneno - é realizada a orientação relativa a estas espécies, pois trata-se de animais protegidos por Lei Ambiental (9.605 de 12 de fevereiro de 1998 ).

No caso de ninhos instalados em locais altos ou de difícil acesso, não será possível realizar o controle, visto os riscos à saúde do trabalhador ao qual a demanda exporia os servidores da Prefeitura.

Caso ocorra algum acidente com esses insetos, deve-se procurar atendimento médico.

### **Denúncias de condições inadequadas de criação:**

As denúncias de condições inadequadas de criação recebidas pelo Sistema Ouvidor SUS e pelo SIGRC de acordo com a sua localização são encaminhadas às UVIS (Unidades de Vigilância em Zoonoses) correspondentes para atendimento. Uma equipe da Vigilância Ambiental vai até o local da denúncia e realiza a inspeção zoossanitária. Quando a denúncia é procedente a autoridade sanitária segue com as medidas administrativas pertinentes, obedecendo a Lei 13.725/2004 e a Lei 13.131/2001 preferencialmente. O relatório da inspeção zoossanitária é redigido no Sistema de Informação em Vigilância Sanitária - SIVISA, gerando uma Ficha de Procedimentos com uma numeração de referência. A situação encontrada é relatada, bem como as providências tomadas pela equipe técnica e o prazo de adequação. O relatório SIVISA pode ser disponibilizada caso seja solicitado.

### **Denúncias de locais com roedores e ratos:**

No município de São Paulo há um Programa Municipal de Vigilância de Leptospirose e Controle de Roedores, desde 1979, que preconiza que ações sistemáticas de controle de roedores sejam realizadas nove vezes ao ano em mais de 450 áreas consideradas de risco para a transmissão de leptospirose. Todas as 27 Unidades de Vigilância em Saúde realizam ações nessas áreas, conforme cronograma pré-estabelecido anualmente. Além do controle nessas áreas, todos os casos de leptospirose são investigados e os locais prováveis de infecção recebem ações de controle de roedores. Ainda no âmbito do Programa de Controle de Roedores, está previsto o atendimento às solicitações recebidas de municípios e órgãos públicos.

As solicitações são recebidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) que realizam inspeção ao local, onde é verificado se há condições propícias e/ou infestação por roedores.

Em caso de infestação, é verificada qual a espécie infestante e se há risco iminente à saúde.

Se houver infestação e for configurado risco iminente à saúde, será realizado o controle de roedores.

Iniciado o controle de roedores esse prosseguirá até que o risco à saúde seja eliminado.

Se o local reclamado estiver sujeito à regulação da vigilância sanitária (restaurantes, escolas, hospitais, etc) e for constatada condições favoráveis ou infestação por roedores, a solicitação será encaminhada para inspeção por autoridade sanitária, conforme a Lei 13.725/2004, e será lavrado Auto de Infração, podendo gerar ao infrator desde advertência até multas.

### **Avaliação de animal em sofrimento sem proprietário para eutanásia (morte sem dor):**

Os casos são atendidos somente pelo Portal da Prefeitura ou pelo telefone gratuito 156, com abertura de Ordem de Serviço. Após o recebimento da solicitação, o veterinário plantonista entra em contato telefônico com o solicitante para obter maiores informações sobre o caso e verificar se a denúncia procede. Quando a solicitação é confirmada, uma equipe de agentes de endemias é encaminhada ao local para realização de vistoria orientada pelo veterinário e, em caso de constatação de sofrimento, o animal é recolhido para a Divisão de Vigilância de Zoonoses onde é realizado o procedimento de morte sem dor, induzida por anestésicos em sobredose. São recolhidos somente animais sem dono, em sofrimento, soltos em vias públicas.

### **Avaliação de animal agressor em vias públicas:**

Os casos são atendidos somente pelo Portal da Prefeitura ou pelo telefone gratuito 156, com abertura de Ordem de Serviço. Após o recebimento da solicitação, o veterinário plantonista entra em contato telefônico com o solicitante para obter maiores informações sobre o caso e verificar se a denúncia procede e se há agressão comprovada pelo animal em questão, ou seja, se houve atendimento médico após a mordedura com registro do agravo no Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN).

Os animais são classificados de acordo com critérios de pontuação, como o número de vítimas comprovadas e o risco a população local. Como o número de vagas disponíveis para internação desses animais é restrita e depende de lista de espera, uma equipe de agentes de endemias é encaminhada ao local para realização de vistoria orientada pelo veterinário e, quando possível, é feito levantamento no local de possíveis tratadores que se responsabilizem pelo animal tornando-o cão comunitário.

Os cães comunitários são recolhidos para castração, vacinação contra raiva e microchipagem pela DVZ e devolvidos ao local de origem. Na maioria dos casos, a simples castração já diminui o risco de agressão pelo animal e, manter população castrada, vacinada e identificada no local impede a entrada de outros animais, por competição de território, mantendo a população sob controle dinâmico, evitando novos agravos e mordeduras. Casos extremos, quando da disponibilidade de vagas, são internados permanentemente na DVZ.

### **Denúncias de estabelecimentos que atuam com alimentos e bebidas e denúncias relativas a bares, restaurantes e lanchonetes:**

Tendo em vista a ocorrência de denúncias sobre estabelecimentos que atuam com alimentos e bebidas como; supermercados, hipermercados, mercados, atacadistas, feiras livres, bares, restaurantes e lanchonetes,

informamos a seguir as ações promovidas pelo Núcleo de Vigilância de Alimentos e as 26 Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS):

- Realização do Curso de Boas Práticas em Fabricação e Manipulação de Alimentos para o proprietário ou pessoa por ele designada, de microempresas – ME, empresas de pequeno porte – EPP e Microempreendedor Individual – MEI, sendo este inteiramente gratuito. O curso é baseado nas normas estabelecidas pela Portaria SMS-G 2.619/11 e capacita os participantes nas boas práticas de manipulação, ou seja, nos requisitos de organização e higiene, necessário para garantir a qualidade e segurança dos alimentos, além de preparar os participantes para elaborar o manual de boas práticas e os procedimentos operacionais padronizados;
- Elaboração e revisão de roteiro de inspeção sanitária para os estabelecimentos de alimentos, bem como, dos Guias e Manuais a serem disponibilizados à população em geral por meio do sítio eletrônico da COVISA.

#### **Denúncias de estabelecimentos prestadores de serviços de interesse da saúde:**

Com relação a recorrência de denúncias nas clínicas de estética, salões de beleza e serviços de embelezamento informamos as seguintes ações promovidas pelo Núcleo de Vigilância de Serviços de Interesse da Saúde – NVSIS:

- Capacitação técnica e periódica das equipes técnicas das Unidades de Vigilância em Saúde – UVIS, referentes as questões administrativas relacionadas a estes serviços;
- Elaboração e revisão de roteiro de inspeção sanitária para serviços de embelezamento e estética;
- Realização de palestras para os empreendedores do ramo de embelezamento, em Feiras e Congressos relacionados a estética e embelezamento, no sentido de instruir os participantes, proprietários e trabalhadores do ramo de embelezamento e estética, quanto às questões de saúde, de boas práticas sanitárias, entre outros;
- Elaboração e revisão de conteúdos técnico/sanitários e de saúde pública, a serem disponibilizados à população em geral, no sítio eletrônico da COVISA.

Em continuação as ações promovidas, destacamos a realizada pelo Núcleo de Vigilância de Produtos de Interesse da Saúde conjuntamente com a Divisão de Saúde do Trabalhador em salões de beleza que através do Programa de Vigilância dos Riscos à Saúde nos Salões de Beleza que teve como objetivo eliminar, diminuir ou prevenir os riscos à saúde, presentes em salões de beleza por meio de ações de fiscalização, análise de produtos, educação e informação em vigilância em saúde para a promoção da saúde de trabalhadores e de clientes. Esse Programa, com o apoio técnico do referido Núcleo, foi executado pelas equipes das Unidades de Vigilância Sanitária - UVIS em parceria com o



Instituto Adolfo Lutz - IAL o qual realizou a análise fiscal e emissão de laudos técnicos das amostras de produtos coletadas.

Frente aos resultados insatisfatórios das análises, foram publicadas interdições do produto alvo e realizadas inspeções nas indústrias localizadas no município de São Paulo para monitoramento e verificação junto aos fabricantes quanto a não conformidades constatadas. Nos casos de os produtos terem sido produzidos em empresas localizadas fora do município de São Paulo, foram encaminhadas ao Centro de Vigilância Sanitária - CVS as informações referentes aos resultados dos laudos emitidos e procedimentos adotados pela COVISA, para que este oficiasse a vigilância de competência para ciência e providências cabíveis.

### **Informações sobre Vacinas:**

Em resposta às solicitações recorrentes de informações sobre vacinação, o Programa Municipal de Imunizações - PMI, em parceria com o Núcleo Técnico de Comunicação - NTCOM e outras áreas técnicas, elaborou, atualizou e divulgou à imprensa e aos serviços de atendimento ao cidadão, site da COVISA, redes sociais, scripts e outros materiais de comunicação sobre vacinação, incluindo indicações e contraindicações de cada vacina, bem como ampla divulgação dos locais onde as vacinas são disponibilizadas, inclusive aos sábados.

Ainda visando sanar dúvidas e a melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão em relação à vacinação, o PMI elaborou Informes Técnicos específicos e realizou reuniões periódicas com os interlocutores das Coordenadorias Regionais de Saúde. Analisou e disponibilizou os dados de cobertura vacinal bem como a aceitação das vacinas oferecidas pelo calendário vacinal vigente pela população.

Esclarecemos que o:

- Ministério da Saúde adquire os imunobiológicos e distribui aos municípios via Secretaria Estadual da Saúde;
- PMI/DVE/COVISA segue as recomendações/determinações da Secretaria Estadual da Saúde e do Ministério da Saúde.

Ressaltamos que os critérios atuais para a vacinação são elaborados considerando a capacidade de produção das vacinas, a logística de distribuição e dos estudos da frequência e proporção de casos, taxas de incidência e mortalidade nos grupos afetado, gravidade dos casos e outros aspectos clínicos e epidemiológicos.