

## **RELATÓRIO ANUAL - 2018**

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.

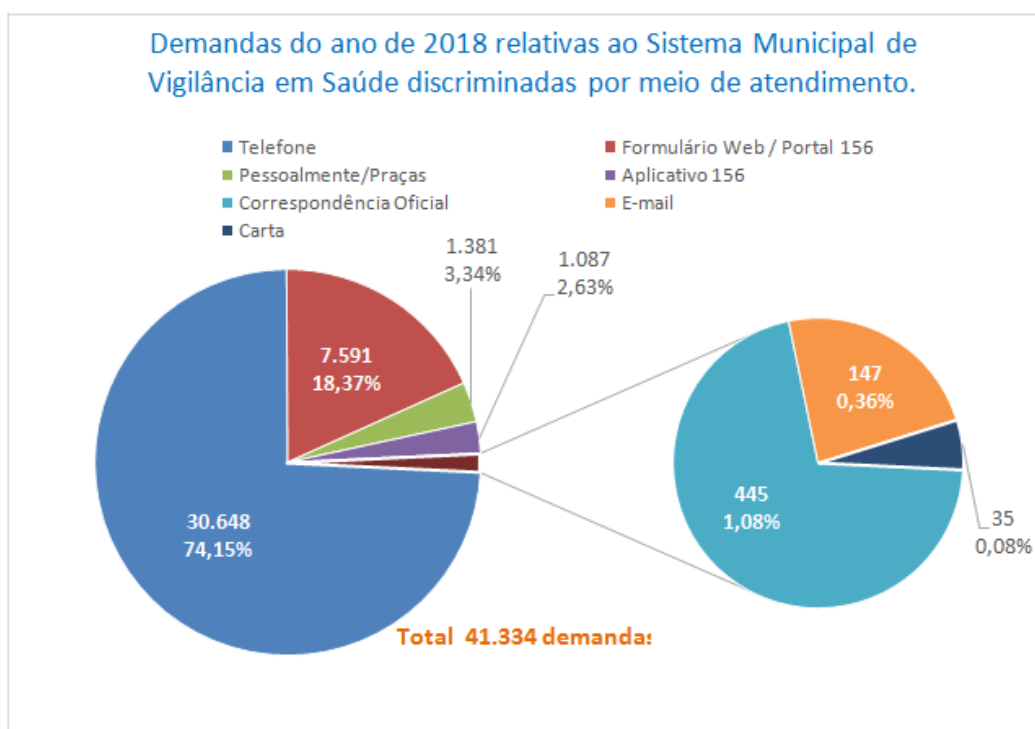
A partir de 2005 os serviços de vigilância em saúde municipais passaram a receber manifestações registradas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES), e mantiveram o recebimento de manifestações por meio do seu Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC COVISA referentes a estabelecimentos das áreas de Medicamentos, Produtos, Serviços, Ambiental, Saúde do Trabalhador, Centro de Controle de Doenças e Centro de Controle de Zoonoses. As denúncias relacionadas a estabelecimentos que atuam na área de alimentos eram recebidas por meio da Central de Atendimento Telefônico 156 e pelo Portal de Atendimento da Prefeitura: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal>.

Tendo em vista a necessidade de articulação de ações, fluxos e procedimentos para aprimorar os serviços, alinhando os canais de atendimento ao cidadão da COVISA às diretrizes e padrões estabelecidos na Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, implementada pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos– CASP, da Secretaria Municipal de Gestão - SMG, desde o dia 01/06/2016, todas as manifestações relativas à Vigilância em Saúde de estabelecimentos instalados na cidade de São Paulo passaram a ser registradas, encaminhadas e tratadas por meio do Sistema Informatizado Ouvidor SUS.

As demandas relativas a cães, gatos, ratos, abelhas, escorpiões, morcegos, cavalos, mosquitos, pombos e ainda denúncias sobre locais com acúmulo de água limpa e parada e outros criadouros de mosquito, mantiveram o seu canal de manifestação junto à Central de Atendimento Telefônico 156 e pelo Portal de Atendimento da Prefeitura: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal>.

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 essa norma prevê, foram levantadas as seguintes informações: número de manifestações, suas classificações, análise dos pontos recorrentes, bem como, quais foram as respectivas providências adotadas pela administração pública. Ele contém tanto as demandas que foram denominadas como ouvidorias, do Sistema Ouvidor SUS, quanto aquelas que constam no SIGRC recebidas no ano de 2018.

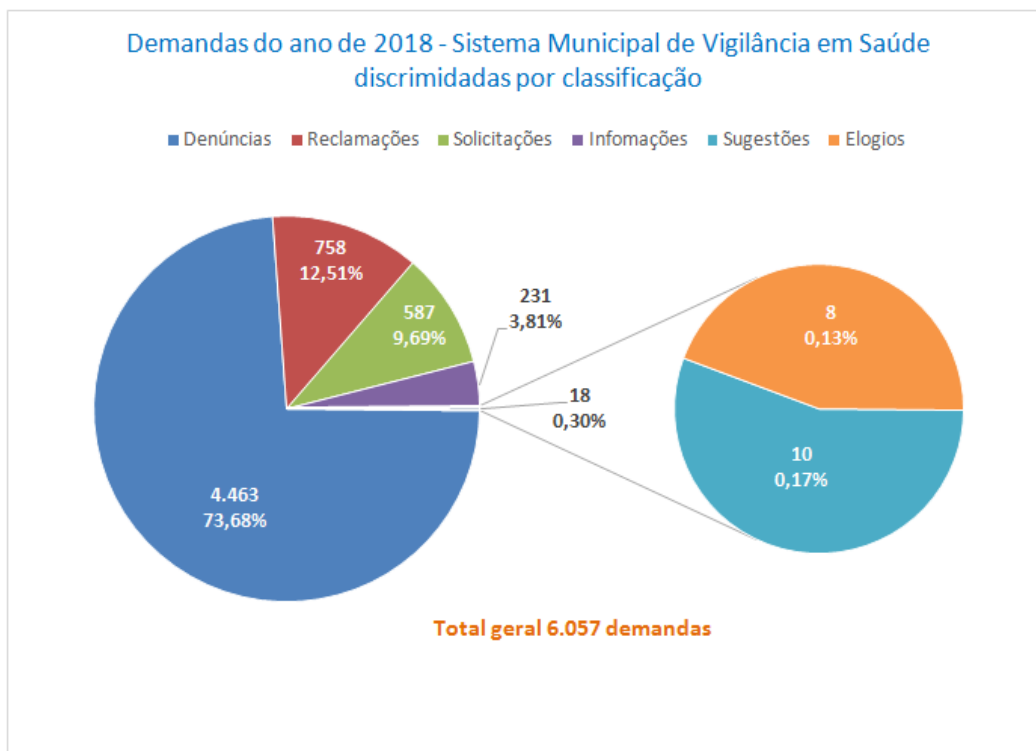
### Gráfico 1 - Total de manifestações por meio de atendimento



Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019 e banco de dados SIGRC de 15/01/2019

Observamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone - Central de Atendimento Telefônico 156 – com 74,15 % do total das manifestações. Em segundo lugar com 3,34 % estão as recebidas pessoalmente. Depois temos: 2,63% através do Aplicativo 156; 1,08 % por Correspondência Oficial; 0,36% por E-mail e 0,08 % por Carta.

## Gráfico 2 - Total de manifestações por Classificação



Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

Nesse gráfico, verificamos que do total de 6.057 manifestações relativas ao Sistema Municipal de Vigilância em Saúde recebidas no ano de 2018, destacam-se as denúncias com 4.463 (73,68%) registros. Em segundo lugar, encontramos as reclamações que compreendem 758 (12,51%) registros. A seguir, em percentual menor, temos as solicitações com 587 (9,69%), as informações com 231 (3,81%), as sugestões com 10 (0,17%) e, por fim, os elogios com 8 (0,13%). Vale ressaltar que a maior parte das demandas encaminhadas ao serviço de Vigilância em Saúde trata de condições irregulares de funcionamento de estabelecimentos sujeitos à fiscalização sanitária.

Cabe ressaltar que 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 às ações de Vigilância em Saúde voltadas para os animais domésticos/criação e para os animais sinantrópicos.

**Tabela 1 – Meio de Atendimento**

Classificação/Meio de atendimento	Carta	Correspondência Oficial	Email	Formulário Web	Pessoalmente	Telefone	Total Geral
Denúncias	19	35	67	1.994	99	2.223	4.437
Reclamações	12	408	23	122	31	160	756
Solicitações	4	1	13	106	53	406	583
Informação	0	0	41	63	32	95	231
Sugestões	0	0	1	6	2	1	10
Elogios	0	1	2	2	2	1	8
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>445</b>	<b>147</b>	<b>2.293</b>	<b>219</b>	<b>2.886</b>	<b>6.025</b>

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

As demandas recebidas via Correspondência Oficial compreendem, em sua maioria, manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município – OGM.

As denúncias recebidas via Correspondência Oficial, foram referentes ao não atendimento/insatisfação com o atendimento de protocolos de reclamações/denúncias sobre animais sinantrópicos. A fim de padronizar a classificação correta para este tipo de demanda, foi realizada capacitação aos operadores da Central 156 nos meses de Maio e Outubro/2018 aplicada pelo Núcleo de Gestão do Relacionamento com o Cidadão- NGRC.

### **Pontos Relevantes**

A partir deste momento, 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	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
Total de "pedidos de informação"	48	38	35	24	17	4	16	17	4	14	8	6	231	100,00
VACINAÇÃO	35	27	26	11	6	2	5	3	1	5	4	0	125	54,11
GESTÃO DE VIGILÂNCIA	8	8	9	11	6	0	8	13	3	9	2	6	83	35,93
DEMAIS ASSUNTOS	5	3	0	2	5	2	3	1	0	0	2	0	23	9,96

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

Do total dos pedidos de informação, 54,11% foram relativos à vacinação. Em relação as demandas com esta classificação, com 67,20% destacaram-se questionamentos relativos à distribuição da vacina. As manifestações relativas a Gripe com 8,0%, são em sua maioria questionamentos sobre os critérios para aplicação da vacina e ainda locais de vacinação. Com 4,80%, destacaram-se as dúvidas sobre a vacina contra o HPV. E os pedidos de informações relacionados à outras vacinas totalizaram 20,0%.

A fim de dirimir as dúvidas da população acerca desse assunto, a COVISA elaborou scripts e materiais de comunicação atualizadas sobre as vacinas, indicações e contra-indicações, locais de aplicação e critérios de distribuição, os quais foram divulgados à imprensa e aos serviços de atendimento ao cidadão; e, incluídos no site do órgão e redes sociais.

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

Informação sobre o tema vacinação	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
Total do assunto "VACINAÇÃO"	35	27	26	11	6	2	5	3	1	5	4	0	125	100,00
FEBRE AMARELA	32	23	20	6	2	0	0	0	0	0	1	0	84	67,20
GRIPE	0	0	0	1	3	0	4	0	0	2	0	0	10	8,00
HPV	0	1	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6	4,80
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES SOBRE OUTRAS VACINAS	3	3	4	4	0	1	1	3	1	2	3	0	25	20,00

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

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. Para a emissão da referida licença, é necessário que o estabelecimento realize adequações em sua área física, além da necessidade da apresentação dos documentos constantes da Portaria nº

2215/2016 - SMS.G e este foi o assunto que representou 35,93% das solicitações de informação no ano de 2018.

Considerando que o pedido de informação sobre o CMVS / Licença sanitária é um ponto recorrente apresentado à Ouvidoria, o NGRC em articulação com o Núcleo Técnico de Comunicação - NTCOM e áreas técnicas envolvidas, tem proposto a revisão/incremento de informações sobre esse assunto no site da COVISA, visando ao melhor esclarecimento dos responsáveis pelos estabelecimentos regulados pela vigilância sanitária quanto aos procedimentos relativos ao seu licenciamento sanitário.

**Tabela 4 – Sugestões**

<b>Sugestões discriminadas por assunto</b>	<b>Total 2018</b>	<b>%</b>
<b>Total de "Sugestões"</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>
VACINAÇÃO	5	50,00
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA*	2	20,00
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	10,00
EQUIPE DE SAÚDE	1	10,00
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1	10,00

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

\* 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 2018</b>	<b>%</b>
<b>Total de "Elogios"</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>
RECURSOS HUMANOS	3	37,50
VACINAÇÃO / FEBRE AMARELA	2	25,00
EQUIPE DE SAÚDE / AGENTES DE ENDEMIAS*	2	25,00
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1	12,50

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

\*dado corrigido após análise detalhada

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 8 elogios registrados, 5 foram referentes aos recursos humanos onde os munícipes agradecem o atendimento profissional prestado. Os elogios (02) referente à vacinação foram relativos ao atendimento recebido e organização das unidades de saúde no dia da vacinação. Já o elogio relativo à expedição de alvará sanitário foi motivado pela cordialidade dos servidores em sanar as dúvidas apresentadas pela empresa.

**Tabela 6 – Solicitações**

Solicitações discriminadas por assunto	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
<b>Total de "solicitações"</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>34</b>	<b>69</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>583</b>	<b>100,00</b>
VACINAÇÃO	66	56	29	56	45	42	29	41	27	38	25	10	464	79,59
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE	1	1	2	11	14	13	3	11	7	9	8	7	87	14,92
DEMAIS SOLICITAÇÕES	0	2	3	2	0	5	5	1	2	2	7	3	32	5,49

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

As solicitações com o assunto Expedição de Alvará Sanitário / Licença de Funcionamento são relacionadas às demandas em que há um processo de solicitação 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 14,92% do total de solicitações. Assim como naquelas classificadas como pedido de informação, o assunto "vacinação" também foi o mais solicitado, com 79,59% dos registros.

**Tabela 7 – Solicitações sobre Vacinação**

Solicitações de vacinação discriminadas por subassunto	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
<b>Total do assunto "VACINAÇÃO"</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>464</b>	<b>100,00</b>
FEBRE AMARELA	47	41	18	14	5	1	0	2	0	0	1	0	129	27,80
GRIPE	1	0	0	8	17	13	6	10	12	2	2	1	72	15,52
HPV	5	1	2	2	4	5	2	5	3	6	6	0	41	8,84
DEMAIS SUBASSUNTOS DE VACINAÇÃO	13	14	9	32	19	23	21	24	12	30	16	9	222	47,84

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

No que concerne às vacinas contra Febre Amarela, as solicitações representaram 27,80% do total. Em seguida, com 15,52 e 8,84%, respectivamente, ficaram as demandas relativas à vacina contra Gripe e HPV. Por fim, 47,84% do total de demandas foram relativas à vacinas diversas (Ex.: Meningocócica; Influenza; Anti - pneumocócica; Hepatite, Raiva, etc).

**Tabela 8 – Reclamações**

Reclamações discriminadas por assunto	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
Total de "reclamações"	120	84	61	94	44	44	155	27	14	31	30	52	756	100,00
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	28	39	25	71	22	19	114	5	6	6	7	5	347	45,89
VACINAÇÃO	84	30	18	8	12	10	7	7	2	6	1	1	186	24,60
CRIADOURO EM POTENCIAL	2	2	6	7	3	4	11	2	2	2	2	7	50	6,61
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA*	4	6	2	6	3	4	15	0	1	0	3	4	48	6,34
DEMAIS ASSUNTOS	2	7	10	2	4	7	8	13	3	17	17	35	125	16,53

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

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

São considerados animais sinantrópicos, incluem-se aqueles que se adaptaram ao convívio junto ao homem, a despeito da vontade deste, como ratos, mosquitos, aranhas, escorpiões, dentre outros. Como animais em vigilância sanitária, aqueles que o homem cria e cuida 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, entre outros. Portanto, trataremos aqui os animais em vigilância sanitária como animais domésticos/criação.

Dentre todas as reclamações, as relativas a animais sinantrópicos representaram 45,89%. Essas reclamações estão relacionadas à queixa quanto à demora no atendimento a solicitações relacionadas a animais ou insatisfação do cidadão quanto à ação efetuada. Depois temos as reclamações relativas à vacinação com 24,60%, seguidas de criadouro em potencial com 6,61%.

No município de São Paulo os munícipes podem solicitar/registrar serviços oferecidos pela Prefeitura via telefone (Central 156) ou via internet (Portal SP 156). As solicitações relativas à animais, dentre eles, os sinantrópicos, após registrados no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), são encaminhados via sistema para o serviço de vigilância regional competente para atendimento. Em casos de não atendimento/insatisfação com o atendimento do serviço prestado, o Sistema Ouvidor SUS representa a primeira instância para resolução. Para padronizar esta informação, foi aplicado pelo NGRC o treinamento aos operadores da Central 156 no mês de Maio e Outubro/2018, além da disseminação da informação para a rede de Ouvidorias.

Dentre as reclamações relativas à animais domésticos/criação, aparecem em destaque as condições inadequadas de criação e o questionamento sobre o não recolhimento dos animais invasores 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 irreversível”.

**Tabela 9 – Reclamações sobre "Animais Sinantrópicos"**

Reclamações de Sinantrópicos discriminadas por subassunto	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
<b>Total do assunto "SINANTRÓPICOS"</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>114</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>347</b>	<b>100,00</b>
ABELHA	24	27	5	62	19	17	63	0	0	2	3	1	223	64,27
VESPA	0	3	15	1	0	0	18	0	0	0	1	0	38	10,95
RATO	2	3	1	4	2	0	11	1	2	1	0	1	28	8,07
DEMAIS SUBASSUNTOS DE VACINAÇÃO	2	6	4	4	1	2	22	4	4	3	3	3	58	16,71

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

Dentre todas as reclamações relativas a animais sinantrópicos, a vistoria de colméia representou 64,27% . Depois temos vespa com 10,95% (após análise detalhada, foi verificado que estas reclamações representam em sua maioria o subassunto "Abelhas" e não "Vespas". E por último com 8,07% e 16,71% , respectivamente, estão as reclamações sobre o não atendimento à reclamação de locais com ratos e demais assuntos de vacinação.

**Tabela 10 – Denúncias**

Denúncias discriminadas por assunto	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
<b>Total de "denúncias"</b>	<b>286</b>	<b>256</b>	<b>346</b>	<b>468</b>	<b>502</b>	<b>368</b>	<b>411</b>	<b>418</b>	<b>255</b>	<b>391</b>	<b>336</b>	<b>400</b>	<b>4.437</b>	<b>100</b>
ESTABELECIMENTOS QUE COMERCIALIZAM ALIMENTOS E BEBIDAS	200	164	222	313	302	261	280	257	180	244	222	241	2.886	65,04
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE (COMO CLÍNICAS DE ESTÉTICA E SALÕES DE BELEZA)	27	38	38	48	50	33	49	57	23	39	40	40	482	10,86
SERVIÇOS DE SAÚDE (COMO CONSULTÓRIOS, CLÍNICAS, LABORATÓRIOS)	13	20	28	27	45	17	26	47	17	43	33	24	340	7,66
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	16	6	18	18	19	12	10	6	5	8	2	25	145	3,27
ESTABELECIMENTOS QUE FABRICAM, IMPORTAM, ARMAZENAM OU COMERCIALIZAM MEDICAMENTOS	1	3	9	12	27	17	12	10	11	13	14	15	144	3,25
DEMAIS ASSUNTOS	29	25	31	50	59	28	34	41	19	44	25	55	440	9,92

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

Para os assuntos de vigilância em saúde, entende-se como denúncia as manifestações onde o município aponta falhas relativas às condições sanitárias em estabelecimentos do setor regulado, tais como estabelecimentos que comercializam alimentos, 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.

Entende-se como prestadores de serviços de interesse à saúde: salões de beleza, consultórios odontológicos, estúdios de tatuagem, etc.

A quantidade de denúncias registradas em 2017 foi de 4.540 denúncias, e em 2018 houve este total foi reduzido para 4.437. Destacando-se as relativas a estabelecimentos que trabalham com alimentos e bebidas, com 2.886 (65,04%), e, em segundo lugar, com 482 (10,86%), as que foram registradas citando falhas nas condições sanitárias nos serviços de interesse à saúde.

**Tabela 11 – Denúncias em Estabelecimentos de Alimentos**

Estabelecimentos de alimentos mais denunciados	2018												Total 2018	%
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		
Total de denúncias de ALIMENTOS/BEBIDAS	200	164	222	313	302	261	280	257	180	244	222	241	2.886	100
BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	70	73	94	143	150	122	143	132	92	116	99	111	1.345	46,60
COMÉRCIO DE ALIMENTOS (SUPERMERCADOS, AÇOUGUE)*	82	51	60	136	116	95	93	83	58	74	84	94	1.026	35,55
INDÚSTRIA/FABRICANTE E ATACADISTA**	7	7	17	19	17	12	12	8	12	15	11	3	140	4,85
DEMAIS ASSUNTOS	41	33	51	15	19	32	32	34	18	39	28	33	375	12,99

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019

COMÉRCIO DE ALIMENTOS\* = agrupadas os registros de: SUPERMERCADO/MERCADO/HIPERMERCADOS e COMÉRCIO DE ALIMENTOS.

INDÚSTRIA/FABRICANTE E ATACADISTA\*\* = agrupadas os registros de: INDÚSTRIA/FABRICANTE e ATACADISTA/DISTRIBUIDORA

Para os assuntos de vigilância em saúde, entendem-se como denúncias as manifestações onde a(o) 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.

Dentre as atividades mais denunciadas estão os Bares/Restaurantes/Lanchonetes com 46,60% ( 1.345) seguidas de estabelecimentos varejistas de alimentos com 35,55% (1.026) dos registros relativos à alimentos/bebidas.

### **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 à 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 solicitações para vistoria de colméia/vespeiro e 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 19.171 demandas registradas em 2018.

### **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 2018	2018												TOTAL	%
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	41.391	
Vistoria de colmeia/vespeiro instalado	1.493	1.044	1.191	973	557	357	390	424	591	781	814	1.297	9.912	23,95
Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada / Avaliação de local com pernilongo/mosquito*	2.034	791	669	586	482	489	1.302	518	450	438	672	828	9.259	22,37
Denúncia de local com roedores/ratos**	709	526	502	563	369	312	363	492	398	567	484	429	5.714	13,80
Denúncia de condições inadequadas de criação	525	425	463	454	360	328	402	473	433	500	474	473	5.310	12,83
Denúncias relativas a locais que comercializam alimentos (supermercados, atacadistas, varejistas etc.)	200	164	222	313	302	261	280	257	180	244	222	241	2.886	6,97
Denúncia de local com escorpião***	182	103	101	110	71	39	91	108	79	134	167	230	1.415	3,42
Denúncia de local com pombos****	104	81	64	88	71	167	173	134	152	107	87	92	1.320	3,19
Avaliação de animal em sofrimento sem proprietário para eutanásia (morte sem dor)	179	164	156	145	120	85	1	6	0	1	2	2	861	2,08
Avaliação de animal agressor em vias públicas	145	79	128	116	81	61	1	3	0	4	2	0	620	1,50
Reclamação de local com morcego*****	118	62	77	80	77	86	0	2	5	3	0	0	509	1,23

Fonte: banco de dados Ouvidor SUS de 21/01/2019 e banco de dados SIGRC de 15/01/2019

Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada / Avaliação de local com pernilongo/mosquito\* = agrupamento dos assuntos CRIADOURO EM POTENCIAL, MOSQUITO/MOSCA, Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada e Avaliação de local com pernilongo/mosquito.

Denúncia de local com roedores/ratos\*\*= agrupamento dos assuntos SIGRC e OUVIDOR SUS

Denúncia de local com escorpião\*\*\*= agrupamento dos assuntos SIGRC e OUVIDOR SUS

Denúncia de local com pombos\*\*\*\*= agrupamento dos assuntos SIGRC e OUVIDOR SUS

Reclamação de local com morcego\*\*\*\*\*= agrupamento dos assuntos SIGRC e OUVIDOR SUS

## Providências adotadas pela administração:

### 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. Esse serviço existe desde 1994 atendido pela Divisão de Vigilância de Zoonoses e foi descentralizado para as Unidades de Vigilância em Saúde a partir de 2013. Atualmente, atende a Portaria 1.138/2014 do Ministério da Saúde.

É importante esclarecer que não há medidas preventivas de manejo ambiental eficazes para a instalação desse tipo de animal, sendo o ambiente urbano em geral propício a sua instalação.

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 é realizada a orientação relativa a essas espécies, pois além de não possuírem ferrão e veneno, são animais protegidos por Lei Ambiental (9.605 de 12 de fevereiro de 1998).

### **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 a 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 constitui em infração sanitária, conforme a Lei 13.725/2004, e será lavrado Auto de Infração, podendo gerar ao infrator desde advertência até multas.

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

No município de São Paulo há um Programa Municipal de Vigilância de Leptospirose e Controle de Roedores, que realiza ações sistemáticas de controle de roedores em 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 munícipes 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 forem constatadas 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 e penalidades previstas no Código Sanitário Municipal.

### **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 Saúde) correspondentes para atendimento. Uma equipe da Vigilância Ambiental da UVIS 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 legislação sanitária, como a Lei 13.725/2004 e a Lei 13.131/2001. O relatório da inspeção zoossanitária é registrado no Sistema de Informação em Vigilância Sanitária – SIVISA, para acompanhamento da situação sanitária do local.

## **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, necessários 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;
- Disponibilização de Guias e Manuais atualizados periodicamente à população em geral por meio do sítio eletrônico da COVISA.
- Realização de fiscalização dos estabelecimentos denunciados, através de inspeções e notificação dos mesmos que, no caso de irregularidades, estão sujeitos às medidas administrativas cabíveis, tais como advertência, multa e interdição.

## **Denúncia de local com escorpião:**

A Prefeitura do Município de São Paulo desenvolve as ações de manejo e controle de escorpiões seguindo as diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde, de acordo com o Manual de Controle de Escorpiões (2009).

O Programa de Controle de Escorpiões do Município de São Paulo (MSP) executa diversas ações de forma descentralizada pelas 27 Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) e pela Divisão de Controle de Zoonoses (DVZ)/COVISA, dentre elas, o atendimento aos casos notificados de acidentes ou às denúncias de locais com escorpião por meio de inspeções locais para averiguação das condições ambientais que possam favorecer sua instalação; controle de escorpiões pelo método de catação manual; orientação aos moradores ou responsáveis pelo local a respeito das medidas de correção e prevenção a serem adotadas para evitar o aparecimento de escorpiões; orientações em saúde sobre biologia dos escorpiões, prevenção de acidentes e importância de procurar atendimento médico em caso de acidente; entrega de folheto explicativo sobre Escorpiões (Série Educativa da Fauna Sinantrópica) [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/escorpioes\\_1346355466.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/escorpioes_1346355466.pdf)) e preenchimento de ficha com apontamentos

a cerca das medidas de prevenção necessárias a serem adotadas no local.

À partir dos dados obtidos através das denúncias de locais com escorpião e/ou notificações de acidentes as áreas escorpiônicas são identificadas e monitoradas.

O monitoramento em áreas escorpiônicas também é realizado através da busca ativa destes animais em bueiros de águas pluviais e esgoto (principal abrigo em áreas urbanas). Caso seja constatada a infestação, são estabelecidos os pontos de catação manual existentes na área para monitoramento, que consiste em capturas com periodicidade mínima mensal nos bueiros voltados principalmente para controle das espécies *Tityus serrulatus* e *Tityus stigmurus* adaptados para o ambiente de galerias e sistemas de águas pluviais. Tratando-se de área escorpiônica onde a infestação ocorre em terrenos e córregos, a busca ativa é realizada em materiais de construção, madeiras, entulhos, inservíveis, que estejam depositados nessa localidade, passando também a ser monitorada periodicamente.

Caso haja necessidade de manejo ambiental (ex. limpeza de bueiros, retirada de entulhos, roçada de vegetação), a Subprefeitura local é acionada para que sejam realizadas ações sob sua competência.

Os animais coletados nestas ações são enviados ao Laboratório de Identificação e Pesquisa em Fauna Sinantrópica (LabFauna) da DVZ, conforme fluxo municipal de encaminhamento. Toda amostra encaminhada é registrada pelo LabFauna em um banco de dados próprio, onde constam as seguintes informações: data e endereço da coleta, atividade, quantidade de exemplares, local de encontro e espécie. Para cada espécime identificado é gerado um laudo de identificação para emissão ao solicitante. Posteriormente à identificação e registro das informações, todos os animais vivos são enviados ao Instituto Butantan para produção de soro antiescorpiônico.

Dentre as ações de educação em saúde realizadas estão:

- Divulgação de informações sobre escorpiões através de folhetos explicativos com entrega aos munícipes em locais com presença de escorpiões e orientação aos munícipes sobre as medidas preventivas para evitar acidentes com escorpiões e infestação nos imóveis;
- Palestras e orientações técnicas em escolas, condomínios, Unidades Básicas de Saúde, Associações de Bairro, mediante solicitação ou em áreas com infestação de escorpiões;
- Orientação durante as visitas domiciliares (em atendimento às solicitações e acidentes e nas visitas de áreas monitoradas).

Além disso, a Secretaria Municipal de Saúde divulga no meio eletrônico a série didática a respeito de animais sinantrópicos,



disponível em:  
([https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia\\_e\\_m\\_saude/controlado\\_de\\_zoonoses/animais\\_sinantropicos/index.php?p=4504](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_e_m_saude/controlado_de_zoonoses/animais_sinantropicos/index.php?p=4504)) e comunicado à população a respeito da presença de escorpiões no município de São Paulo ([https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/comunicado\\_escorpio\\_1451929128.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/comunicado_escorpio_1451929128.pdf)).

### **Denúncia de local com pombos:**

A ocorrência de pombos no município é observada com atenção pela vigilância ambiental em saúde em virtude dos riscos (patologias) à saúde relacionados à presença dessas aves, tais como: criptococose, histoplasmose, clamidiose, dentre outras. As demandas provenientes do público em geral são atendidas no sentido de proporcionar orientação quanto ao manejo ambiental necessário além da atividade de fiscalização para evitar a presença e proliferação dessas aves.

Conforme previsto nos artigos 19 e 22 do Código Sanitário Municipal nº 13.725 de 09 de janeiro de 2004, os proprietários de imóveis particulares ou legalmente estabelecidos são responsáveis pela manutenção de sua propriedade em condições sanitárias que dificultem a presença de animais sinantrópicos que possam comprometer a preservação da saúde pública. Em situações de ocorrência de pombos em imóveis, quando constatadas condições favoráveis para instalação e proliferação desses pombos, os proprietários estarão sujeitos à aplicação de autos de infração/multa pela autoridade sanitária conforme o Código Sanitário e legislação municipal pertinente. As demandas são atendidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) e eventualmente pela Divisão de Controle de Zoonoses (DVZ) e o canal de registro desta solicitação é através do Portal SP156 ou ainda pela Central Telefônica 156 da Prefeitura de São Paulo.

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

Os casos são atendidos somente pelo Portal SP156 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 solicitação é cabível. Quando a solicitação é confirmada, uma equipe é encaminhada ao local para realização de vistoria 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. 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 SP156 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 houve atendimento médico após a agressão.

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. Quando necessário, para o controle do risco sanitário, os animais são internados na DVZ.

### **Reclamação de local com morcego:**

No município de São Paulo há um setor responsável pelo manejo e controle de Quirópteros, centralizado na Divisão de Vigilância de Zoonoses (DVZ) que tem por objetivo atender as solicitações realizadas pelos munícipes oriundas do Portal SP156 ou ainda pela Central Telefônica 156 da Prefeitura de São Paulo.

O trabalho consiste em atender as demandas referentes a morcegos em situações atípicas como caídos em edificações ou via pública ou adentrados. Os animais recolhidos são encaminhados para a realização do diagnóstico da raiva no Laboratório de Zoonoses da DVZ e, orientações sobre biologia e manejo são informadas no momento da vistoria. Todos os morcegos após a realização do diagnóstico da raiva são encaminhados para o setor de Quirópteros para que sejam identificados quanto à espécie e, caso algum morcego apresente diagnóstico positivo para raiva, as ações de vigilância são acionadas em conjunto com a UVIS. O setor também atende situações como morcegos abrigados em forros de casa, cômodos desocupados ou quando os mesmos estão se alimentando de frutos em árvores, orientando os munícipes quanto as medidas de manejo que devem ser realizadas e demais orientações, seja in loco ou por telefone.