

## RELATÓRIO ANUAL - 2019

A Coordenadoria de Vigilância em Saúde (COVISA) foi criada em 2003, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, como resultado da plena responsabilidade do Sistema Único de Saúde (SUS), assumida pelo Município de São Paulo. As ações de vigilância em saúde, coordenadas pela COVISA, são norteadas pelas Políticas Públicas instituídas pelo Ministério da Saúde e estão em consonância com as diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde.

A COVISA compreende 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; Divisão de Informação em Vigilância em Saúde.

Além da estrutura interna da COVISA, há unidades descentralizadas que desenvolvem ações de vigilância no território, em cada coordenadoria de saúde do Município de São Paulo: Unidades de Vigilância em Saúde – UVIS e Centros de Referência em Saúde do Trabalhador.

As divisões da COVISA coordenam, planejam e desenvolvem projetos, programas e ações de orientação, educação, intervenção e fiscalização, pertinentes às suas respectivas áreas de atuação. Desenvolvem investigação de casos ou de surtos e assumem a operação de situações epidemiológicas de doenças de notificação compulsória ou agravos inusitados de saúde. Outra importante função é de elaborar normas técnicas e padrões destinados à garantia da qualidade de saúde da população.

A Ouvidoria da COVISA - Coordenadoria de Vigilância em Saúde compõe a rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo /SMS e faz parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), para contribuir com a melhoria do Sistema Único de Saúde, através do aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e promoção da interlocução entre o munícipe e a COVISA.

É possível fazer denúncia sobre condições sanitárias insatisfatórias de Estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária (Alimentos, Medicamentos, Produtos, Serviços de Interesse da Saúde), Serviços Veterinários, denúncias de vigilância

em saúde do trabalhador e de assuntos relativos à vigilância em saúde ambiental (riscos à saúde relacionados à contaminação do solo, ar, água), de locais situados na cidade de São Paulo. Além de assuntos relacionados à Vigilância em Saúde (Vacinação, Intoxicação alimentar, Surto/epidemia, Infecção hospitalar, Caso suspeito/confirmado de doenças).

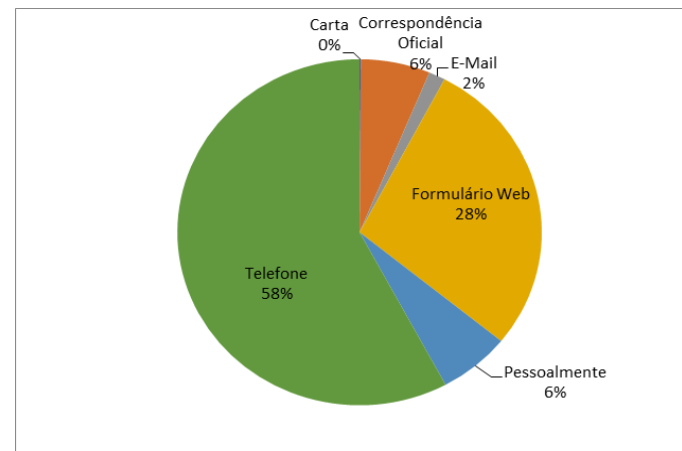
Tendo em vista a necessidade de articulação de ações, fluxos e procedimentos para aprimorar os serviços, alinhando os canais de atendimento ao cidadão da COVISA às diretrizes e padrões estabelecidos na Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, implementada pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão 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 2019.

**Gráfico 1 - Manifestações por Meio de Atendimento Ouvidor SUS**

Meio de Atendimento	Quantidade	%
Telefone	4.264	58
Formulário Web	2.072	28
Correspondência Oficial	455	6
Pessoalmente	468	6
E-Mail	108	2
Carta	7	0
<b>Total Geral</b>	<b>7.374</b>	<b>100</b>

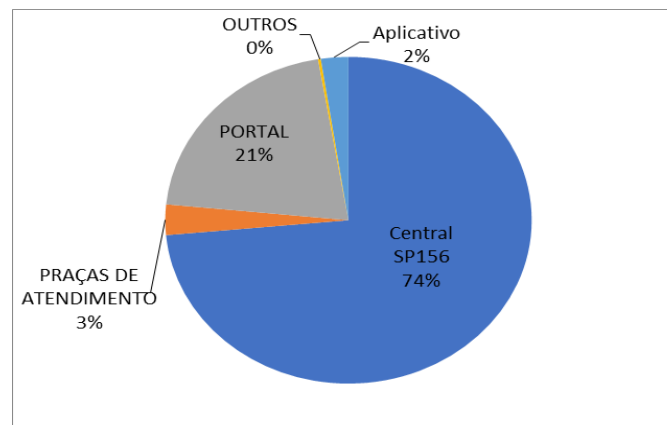


Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

Observamos que o meio de atendimento mais utilizado para registro no Ouvidor SUS foi o telefone (oriundo do contato com a Central SP 156), com 58% do total das manifestações. Em segundo lugar, com 28%, estão as recebidas por formulário web. Depois temos: 6% pessoalmente; 6% por Correspondência Oficial e 2% por E-mail.

**Gráfico 2 - Manifestações por Meio de Atendimento SIGRC**

Meio de Atendimento	Quantidade	%
Central SP156	29.948	74
PORTAL	8.464	21
PRAÇAS DE ATENDIMENTO	1.226	3
Aplicativo	984	2
OUTROS	103	0
<b>Total geral</b>	<b>40.725</b>	<b>100</b>

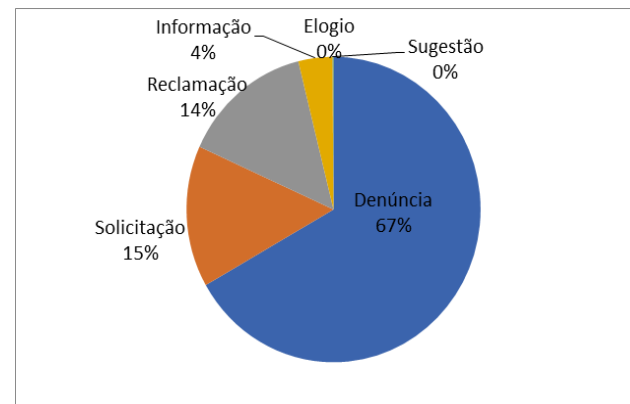


Fonte: SIGRC de 08/05/2020

Assim como no Ouvidor SUS, observamos que o meio de atendimento mais utilizado no SIGRC foi o telefone (oriundo do contato com a Central SP 156), com 74% do total das manifestações. Em segundo lugar com 21% estão as solicitações recebidas via Portal SP156. Depois temos: 3% pelas Praças de Atendimento e 2% pelo Aplicativo.

### Gráfico 3 - Manifestações por Classificação

Classificação	Quantidade	%
Denúncia	4.923	67
Solicitação	1.105	15
Reclamação	1.062	14
Informação	275	4
Elogio	2	0
Sugestão	7	0
<b>Total Geral</b>	<b>7.374</b>	<b>100</b>



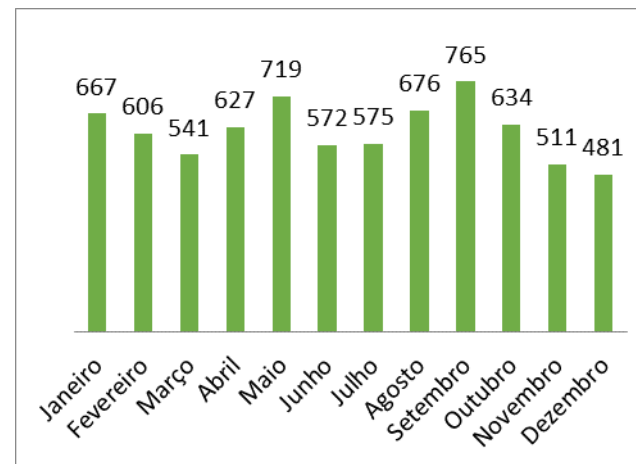
Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

Nesse gráfico, verificamos que do total de 7.374 manifestações relativas ao Sistema Municipal de Vigilância em Saúde recebidas no ano de 2019, destacam-se as denúncias com 4.923 (67%) registros. Em segundo lugar, encontramos as solicitações que compreendem 1.105 (15%) registros. A seguir, em percentual menor, temos as reclamações com 1.062 (14%), as informações com 275 (4%), as sugestões com 7 e, por fim, os elogios com 2 manifestações.

No gráfico 3 constam somente os dados relativos às classificações contidas no Sistema Ouvidor SUS, já que as manifestações registradas no SIGRC não sofrem classificação e tipificação da mesma forma que ocorre no referido sistema. 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.

**Gráfico 4 – Evolução mensal das manifestações do Sistema Ouvidor SUS**

Ouvidor SUS	Quantidade	%
Janeiro	667	9,05%
Fevereiro	606	8,22%
Março	541	7,34%
Abril	627	8,50%
Mai	719	9,75%
Junho	572	7,76%
Julho	575	7,80%
Agosto	676	9,17%
Setembro	765	10,37%
Outubro	634	8,60%
Novembro	511	6,93%
Dezembro	481	6,52%
<b>Total Geral</b>	<b>7.374</b>	<b>100</b>



Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

Conforme o gráfico aponta, o mês que apresentou maior quantidade de demandas foi o mês de setembro (765). À seguir, de um total geral de 7.374 demandas inseridas no Sistema Ouvidor SUS, 719 foram inseridas em Maio e 676 em agosto respectivamente.

**Gráfico 5 - Total de manifestações por Classificação do Sistema Ouvidor SUS por mês**

Classificação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
Denúncia	501	450	379	462	508	378	365	398	385	402	387	307	<b>4923</b>	66,76%
Solicitação	53	50	51	61	70	65	83	150	242	118	55	107	1105	14,99%
Reclamação	92	86	97	85	118	111	95	97	106	81	51	53	1062	14,40%
Informação	20	19	13	19	22	17	31	41	32	30	17	14	275	3,73%
Sugestão	0	1	1	0	0	1	1	0	0	3	0	0	7	0,09%
Elogio	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0,03%
<b>Total Geral</b>	<b>667</b>	<b>606</b>	<b>541</b>	<b>627</b>	<b>718</b>	<b>572</b>	<b>575</b>	<b>686</b>	<b>765</b>	<b>634</b>	<b>511</b>	<b>481</b>	<b>7374</b>	<b>100%</b>

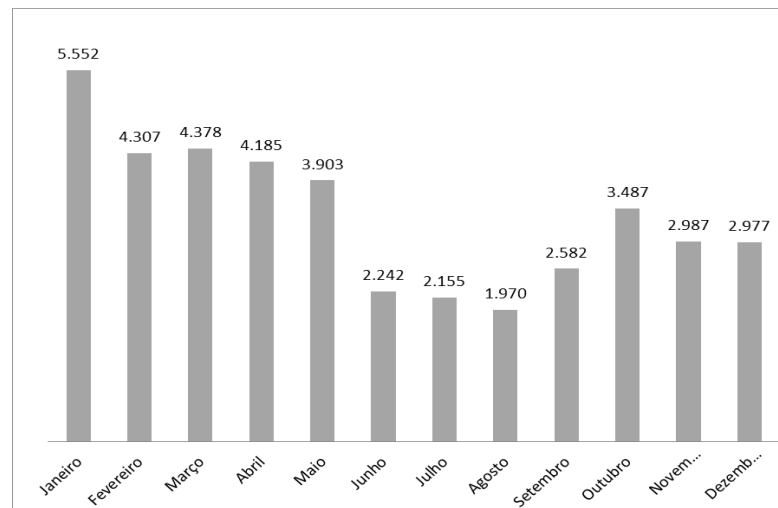
Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

Na tabela acima verificamos que semelhante aos anos anteriores, a maior parte das demandas encaminhadas ao serviço de Vigilância mensalmente se trata de denúncias relativas à condições irregulares de funcionamento de estabelecimentos sujeitos à fiscalização sanitária, representando 66,76% das manifestações (4.923) recebidas em 2019 de um total de 7.374. Em segundo lugar ficou a "Solicitação", com 1.105 (14,99%) registros. "Reclamação", com um valor bem próximo ao da Solicitação, ficou em terceiro lugar, com 1062 (14,40%) registros. Informação, Sugestão e Elogio não representaram 5% dos registros.

**Gráfico 6 – Evolução mensal das manifestações do Sistema SIGRC**

SIGRC	Quantidade	%
Janeiro	5.552	13,63%
Fevereiro	4.307	10,58%
Março	4.378	10,75%
Abril	4.185	10,28%
Maió	3.903	9,58%
Junho	2.242	5,51%
Julho	2.155	5,29%
Agosto	1.970	4,84%
Setembro	2.582	6,34%
Outubro	3.487	8,56%
Novembro	2.987	7,33%
Dezembro	2.977	7,31%
<b>Total Geral</b>	<b>40.725</b>	<b>100</b>

Fonte: SIGRC de 08/05/2020



Em relação aos dados do SIGRC, observamos que o mês de janeiro apresentou maior número de demandas (5.552) 13,63% e agosto foi o mês com menor quantidade de registros (2.977) 7,31%, sendo o serviço de Vistoria de Colmeia/Vespeiro o serviço mais solicitado (2.001 manifestações), na sequência ficaram os serviços de: Denúncia de água limpa e parada (1.423 manifestações); denúncia de local com roedores (791 manifestações). Também foi observada uma queda no recebimento de solicitações entre os meses de maio e junho de 2019.



**Gráfico 7 - Manifestações recebidas no Sistema Ouvidor SUS e SIGRC por Assunto**

Assuntos	SIGRC	Ouvidor SUS	Total	%
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>6.135</b>	<b>5.634</b>	<b>11.769</b>	<b>24,47%</b>
Alimento/Bebidas		3.454	3.454	7,18%
Gestão de Vigilância Sanitária		747	747	1,55%
Serviços de Interesse à Saude		410	410	0,85%
Serviços de Saúde		392	392	0,81%
Animais em Vigilância Sanitária <sup>2</sup>	6.111	148	6.259	13,01%
Medicamentos		146	146	0,30%
Água e Ambientes		139	139	0,29%
Saúde Ocupacional/Saúde do Trabalhador		79	79	0,16%
Cosmético (Cosméticos, Produtos de Higiene, Perfume)		41	41	0,09%
Produtos Para Saúde/Correlatos		50	50	0,10%
Saneantes		9	9	0,02%
Outros**	24	19	43	0,09%
<b>Vigilância Em Saúde</b>	<b>34.590</b>	<b>1.743</b>	<b>36.333</b>	<b>75,53%</b>
Animais Sinantrópicos <sup>1</sup>	23.787	478	24.265	50,44%
Vacinação <sup>3</sup>	230	960	1.190	2,47%
Criadouro em Potencial*	10.573	141	10.714	22,27%
Outros		27	27	0,06%
Contaminantes Ambientais		14	14	0,03%
Epidemia/Surto		26	26	0,05%
Caso Confirmado		57	57	0,12%
Aplicação de Inseticida pelo Carro Fumacê		9	9	0,02%

Equipe de Saúde		13	13	0,03%
Caso Suspeito		11	11	0,02%
Dados Epidemiológicos		3	3	0,01%
Saneamento Básico		4	4	0,01%
<b>Total Geral</b>	<b>40.725</b>	<b>7.378</b>	<b>48.103</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020 e SIGRC de 08/05/2020

OBS: Seguem esclarecimentos relativos aos dados da tabela acima em razão da necessidade de agrupamento dos dados constantes dos dois sistemas (Ouvidor SUS e SIGRC):

1 - Aqueles que se adaptaram ao convívio junto ao homem, a despeito da vontade deste. Estão incluídos neste assunto os serviços do SIGRC: Vistoria de Colmeia, Roedores, Avaliação de local com Pernilongo/Mosquito, Escorpião, Pombos, Morcego e Aranha.

2 - Entende-se como assunto "*Animais em Vigilância Sanitária*" solicitações relacionadas à "*Denúncias de condições inadequadas de criação (cães e gatos)*" ou ainda animais invasores.

3 - O serviço do SIGRC "*Vacinação contra sarampo - Grandes Grupos Residenciais*" foi considerado dentro do assunto do Ouvidor SUS "*Vacinação*".

\*O serviço do SIGRC "*Denúncias de Locais com acúmulo de água limpa e parada*" foi considerado dentro do assunto do Ouvidor SUS "*Criadouro em Potencial*".

\*\*Na opção "*Outros*" do Ouvidor SUS foram inseridos os dados dos serviços contidos no SIGRC restantes:

Nesta tabela, os dados do Ouvidor SUS e SIGRC foram agrupados por assunto, compreendendo um total de 7.378 demandas. Deste total, as demandas de Vigilância em Saúde representam 75,53% (36.333) e com 24,47% (11.769) estão as demandas de Vigilância Sanitária.

Dentre as demandas de Vigilância em Saúde, o assunto que mais se destacou foi "*Animais sinantrópicos*", com 50,44% (24.265). Em seguida, com 22,27% (10.714) está o assunto "*Criadouro em Potencial*".

Em Vigilância Sanitária, o assunto que teve destaque foi "*Animais em Vigilância Sanitária*" com 13,01% (6.259) seguido do assunto "*Alimento/Bebidas*" com 7,18% (3.454).

**Gráfico 8 - Manifestações recebidas no Sistema Ouvidor SUS por Assunto**

OuvidorSUS	Quantidade	%
Vigilância Sanitária	5.631	76,36%
Alimento/Bebidas	3.454	46,84%
Gestão de Vigilância Sanitária	747	10,13%
Serviços de Interesse à Saúde	410	5,56%
Serviços de Saúde	392	5,32%
Animais em Vigilância Sanitária	148	2,01%
Medicamentos	146	1,98%
Água e Ambientes	139	1,89%
Saúde Ocupacional/Saúde do Trabalhador	79	1,07%
Cosmético (Cosméticos, Produtos de Higiene, Perfume)	41	0,56%
Produtos Para Saúde/Correlatos	50	0,68%
Agrotóxicos/Toxicologia	8	0,11%
Saneantes	9	0,12%
Outros	11	0,15%
Vigilância Em Saúde	1.743	23,64%
Vacinação	960	13,02%
Animais Sinantrópicos	478	6,48%
Criadouro em Potencial	141	1,91%
Outros	27	0,37%
Contaminantes Ambientais	14	0,19%
Epidemia/Surto	26	0,35%
Caso Confirmado	57	0,77%
Aplicação de Inseticida pelo Carro Fumacê	9	0,12%

Equipe de Saúde	13	0,18%
Caso Suspeito	11	0,15%
Dados Epidemiológicos	3	0,04%
Saneamento Básico	4	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>7.374</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020 / SIGRC de 08/05/2020

Das 7.374 demandas inseridas somente no Sistema Ouvidor SUS, o Assunto que mais se destacou no Tema Vigilância Sanitária foi "**Alimento/Bebidas**", representando 46,84% (3.454) do total de demandas.

Cabe ressaltar que a reclamação no caso de Vigilância Sanitária, expressa insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica) aos serviços prestados pelo serviço de Vigilância Municipal. Por sua vez, a denúncia é uma forma de manifestação, na qual são informadas ocorrências contrárias à legislação sanitária cometidas pelos serviços regulados pela Vigilância ou descumprimento de algum regulamento interno por parte dos servidores que compõem o Sistema de Vigilância.

Para os assuntos de VIGILÂNCIA SANITÁRIA, entende-se como denúncia: as manifestações onde o munícipe 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.

"**Gestão de Vigilância Sanitária**" ocupa o segundo lugar, com 747 demandas inseridas (10,13%), que geralmente são solicitações de posição de protocolos relativos à Licença de Funcionamento Sanitária expedida pela COVISA ou ainda para protocolos relativos a solicitações de serviços (animais e dengue) abertas no SIGRC não atendidos pelas Unidades de Vigilância Regionais – UVIS. Além de reclamações relativas à protocolos atendidos de maneira não satisfatória.

Na sequência, com menor quantidade de registros estão os assuntos: "*Serviços de Interesse à Saúde*" com 410 (5,56%); seguido de "*Serviços de Saúde*" com 392 (5,32%) e "*Animais em Vigilância Sanitária*" com 148 (2,01%).

As reclamações contribuem para apontar as falhas na gestão. Já as denúncias geram um controle do cumprimento das legislações, uma vez que culminam em notificações sanitárias / fiscalizações in loco.

**Gráfico 9 – Manifestações relativas à Vigilância Sanitária recebidas no Sistema Ouvidor SUS**

Vigilância em Sanitária	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
<b>Alimento/Bebidas</b>	379	302	253	342	375	252	249	275	279	299	277	218	3.449	
Condições Inadequadas	188	145	104	169	166	129	120	153	154	178	156	129	1.791	32,71%
Alimentos Deteriorados/Estragados	76	63	65	73	92	51	46	51	51	48	62	44	722	13,18%
Alimento Vencido	17	22	23	18	24	14	18	22	17	22	17	8	222	4,05%
Intoxicação Alimentar	15	19	27	21	32	9	15	10	16	18	13	14	209	3,82%
Armazenamento e Distribuição Inadequada	11	17	13	14	9	9	11	6	6	8	7	9	120	2,19%
Outros	56	6	6	17	14	9	11	2	9	5	7	3	94	1,72%
Manipulação Inadequada	5	7	8	10	3	10	18	9	6	2	5	3	86	1,57%
Irregularidades na Comercialização	3	3	2	5	8	2	4	8	4	4	4	1	48	0,88%
Irregularidades na Produção - Sem BPF	3	4	1	3	16	11	1	2	1	0	3	3	48	0,88%
Surto/Foco	1	7	1	5	2	1	1	5	7	5	2	4	41	0,75%
Embalagem/Rótulo	3	4	1	5	5	5	2	3	3	5	1	0	37	0,68%
Alergia/Intolerância Após Consumo De Alimento	1	5	2	1	3	0	2	3	4	4	0	0	25	0,46%
Irregularidades no transporte	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	6	0,11%
<b>Gestão De Vigilância Sanitária</b>	76	62	53	61	74	34	58	62	119	50	28	52	729	
Expedição de Alvará Sanitário/Licença de Funcionamento	46	40	23	28	48	10	45	50	107	35	22	32	486	8,88%
Fiscalização	18	16	21	18	20	16	8	4	6	8	3	12	150	2,74%
Mau Atendimento	12	6	8	14	6	8	5	8	6	7	3	8	91	1,66%
Documento/Processo Perdido	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,04%
<b>Serviços De Interesse À Saude</b>	29	34	39	40	43	39	33	33	26	42	31	21	410	
Condições Inadequadas	25	22	32	32	24	29	20	24	24	24	27	17	300	5,48%
Funcionamento Irregular	4	12	7	8	19	10	13	9	2	18	4	4	110	2,01%

Serviços De Saúde	45	27	24	32	31	26	28	37	33	30	30	23	366	
Condições Inadequadas	34	20	18	21	20	20	19	27	26	19	18	20	262	4,78%
Funcionamento Irregular	8	4	4	4	5	2	4	2	1	4	6	0	44	0,80%
Problemas Na Infra-Estrutura	2	0	1	5	1	2	4	2	3	2	2	1	25	0,46%
Reutilização De Produtos Inadequados/Sem Esterilização	1	2	0	1	2	0	1	4	1	3	0	0	15	0,27%
Infecção Hospitalar	0	1	0	0	2	1	0	1	2	1	2	1	11	0,20%
Resíduos De Serviços De Saúde	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	5	0,09%
Não especificado	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	4	0,07%
Animais Em Vigilância Sanitária	25	15	17	5	9	6	12	13	9	17	9	8	147	
Condições Inadequadas De Criação	8	3	6	3	3	3	3	1	4	8	5	4	51	0,93%
Outros	5	6	2	1	2	0	3	8	2	4	2	0	37	0,68%
Animais Em Ambiente Inadequado	9	5	4	1	2	2	2	2	0	3	1	4	35	0,64%
Presença de animais que comercializam Alimentos	3	1	5	0	2	1	4	2	3	2	1	0	24	0,44%
Medicamentos	6	4	2	3	8	7	4	6	4	0	4	1	49	0,89%
Água e Ambientes	13	10	16	12	15	13	8	7	9	9	13	14	139	2,54%
Saúde Ocupacional/Saúde do Trabalhador	12	8	7	7	7	4	11	2	6	6	4	5	79	1,44%
Produtos Para Saúde/Correlatos	2	5	1	4	8	2	7	8	2	4	3	4	50	0,91%
Cosmético (Cosméticos, Produtos De Higiene, Perfume)	2	4	3	7	7	4	3	1	4	2	2	2	41	0,75%
Saneantes	0	0	3	1	1	2	0	0	0	2	0	9	9	0,16%
Agrotóxicos / Toxocologia	0	0	2	0	0	3	1	1	0	1	0	0	8	0,15%
<b>Total Geral</b>	<b>589</b>	<b>471</b>	<b>420</b>	<b>514</b>	<b>578</b>	<b>392</b>	<b>414</b>	<b>445</b>	<b>491</b>	<b>462</b>	<b>401</b>	<b>357</b>	<b>5.476</b>	<b>100%</b>

No quadro acima, foram discriminados os motivos mais detalhados por assunto mais recorrente do total de manifestações para o grande assunto Vigilância Sanitária, mês à mês, registradas no Sistema Ouvidor SUS.

Dentre as demandas relacionadas ao assunto "**Alimentos e Bebidas**" estão as denúncias de estabelecimentos de alimentos (regulados pela vigilância sanitária). Cabe ressaltar que dentro deste segmento (Alimentos/Bebidas), esta irregularidade "Condições Inadequadas" foi apontada

em maior quantidade nos Bares/Restaurantes/Lanchonetes (805); Comércio de Alimentos (Padaria/Açougue/Pizzaria) - 344 e em Supermercados (242). Em seguida, estão as queixas de "Alimentos deteriorados/estragados", apontada em maior quantidade nos supermercados (224), Bares/Restaurantes/Lanchonetes (190) e Comércio de Alimentos (Padaria/Açougue/Pizzaria) com 141 manifestações. Na sequência foi apontada a queixa relativa à "Alimentos Vencidos" apontada em maior quantidade nos Supermercados/Mercados (90), Comércio de Alimentos (Padaria/Açougue/Pizzaria) - 52 e Bares/Restaurantes/Lanchonetes (38). Já a "Intoxicação alimentar" foi motivo de queixa após consumo de alimentos em Bares/Restaurantes/Lanchonetes (133); Comércio de Alimentos (Padaria/Açougue/Pizzaria)-29 e outros estabelecimentos (16).

Para o assunto "**Gestão de Vigilância Sanitária**", das 747 demandas se destacaram os assuntos *Expedição de Alvará Sanitário/Licença de Funcionamento (486) e Fiscalização (150)* que são relacionadas às demandas em que há um processo de solicitação de Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde/Licença de Funcionamento Sanitário registrado junto à COVISA, mas que ainda não foi deferido ou indeferido ou à protocolos SIGRC ainda não atendidos ou atendidos de maneira não satisfatória. No caso das solicitações para Expedição de Alvará constam: Núcleo de Vigilância de Serviços (205); Núcleo de Vigilância de Alimentos (40); Núcleo de Vigilância de Medicamentos (36) e Núcleo de Vigilância de Produtos (31). Em seguida com 91 manifestações, constam queixas de protocolos SIGRC mal atendidos pelo Serviço de Vigilância, relativos à animais.

Entende-se como prestadores de "**Serviços de interesse à saúde**": salões de beleza, consultórios odontológicos, estúdios de tatuagem, etc, e para este assunto 74% (300) das denúncias destacaram falhas nas condições sanitárias.

Continuando a análise dos dados relativos à Vigilância Sanitária, o próximo assunto que teve destaque foram os "**Serviços de Saúde**" (Ex: Unidades Básicas de Saúde, Clínicas e consultórios médicos, etc) sendo que das 392 denúncias, 67% (262) apontaram falhas nas condições sanitárias "Condições Inadequadas", seguidas do "Funcionamento irregular" com 44 registros (12%) dentre as demais irregularidades apontadas. Dentre as falhas relativas a condições sanitárias se destacaram o segmento de Instituição de Longa Permanência de Idosos-ILPI com 48 manifestações seguidas dos Consultórios Odontológicos com 45 manifestações.

No que concerne ao assunto "**Animais em Vigilância Sanitária**", foram registradas 147 denúncias sendo que "Condições Inadequadas De Criação" representaram aproximadamente 35% (51) deste total. Em seguida, em menor percentagem (%) estão as queixas relativas à "Animais Em Ambiente Inadequado" / Outros com 35 e 37 registros respectivamente. Cabe ressaltar que o SIGRC representa o maior canal de entrada para este tipo de solicitação e recebeu no ano de 2019, 6.129 manifestações.

Por fim, foram listados os assuntos com menor ocorrência.

**Gráfico 10 – Manifestações relativas à Vigilância em Saúde recebidas no Sistema Ouvidor SUS**

Vigilância em Saúde	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
Vacinação	9	13	15	27	29	83	97	153	208	123	44	79	880	
Outras/Não Especificado	4	5	2	5	2	5	34	57	85	29	10	20	258	15,58%
Pentavalente	0	0	0	0	0	0	2	0	72	61	4	40	179	10,81%
Sarampo	0	0	0	0	1	0	33	57	22	7	5	1	126	7,61%
Gripe	1	0	1	6	15	41	10	5	1	1	2	1	84	5,07%
Tríplice Bacteriana	0	0	0	0	0	0	0	2	10	15	17	14	58	3,50%
Influenza A H1N1	0	1	1	2	5	28	8	0	1	1	0	0	47	2,84%
HPV	2	2	2	2	2	4	2	5	4	2	3	2	32	1,93%
Tuberculose	0	0	1	1	0	0	4	16	0	0	1	0	23	1,39%
Hepatite	0	0	2	2	1	0	0	7	9	1	1	0	23	1,39%
Meningocócica (Contra Meningite)	0	2	4	4	0	0	1	3	2	4	0	0	20	1,21%
Anti-Pneumocócica	0	1	0	3	2	4	1	0	2	2	0	0	15	0,91%
Febre Amarela	2	2	2	2	1	1	2	1	0	0	1	1	15	0,91%
Animais Sinantrópicos	84	69	59	45	52	42	16	22	13	19	25	25	471	
Vespa	14	24	20	20	19	11	1	2	0	1	8	8	128	7,73%
Abelha	31	14	16	12	8	5	3	3	5	3	1	1	102	6,16%
Rato	10	9	6	2	11	7	5	5	4	5	7	5	76	4,59%
Mosquito/Mosca	12	9	6	3	6	5	0	0	0	2	0	3	46	2,78%
Pombo	6	4	2	1	1	3	1	6	1	5	5	1	36	2,17%
Outros/Não Especificado	3	0	3	0	0	8	4	5	0	3	1	0	27	1,63%
Barata	1	5	3	2	4	1	1	1	1	0	1	3	23	1,39%
Escorpião	4	3	2	3	3	1	1	0	2	0	0	4	23	1,39%
Carrapato	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0,30%



Morcego	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0,30%
Criadouro em Potencial	11	15	20	17	17	15	8	6	10	2	14	6	141	8,51%	
Caso Confirmado	0	1	3	4	10	7	4	14	7	4	2	1	57	3,44%	
Outros/Não Especificado	3	1	2	2	1	3	5	5	3	0	1	1	27	1,63%	
Epidemia/Surto	1	4	1	0	7	4	2	2	2	2	1	0	26	1,57%	
Contaminantes Ambientais	0	3	3	0	1	2	0	2	1	1	1	0	14	0,85%	
Equipe de Saúde	2	0	1	2	3	3	0	1	0	1	0	0	13	0,79%	
Caso Suspeito	1	0	0	1	0	2	0	2	2	3	0	0	11	0,66%	
Aplicação de Inseticida Pelo Carro Fumacê	1	2	0	2	0	0	0	0	1	0	3	0	9	0,54%	
Saneamento Básico	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0,24%	
Dados Epidemiológicos	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0,18%	
<b>Total Geral</b>	<b>112</b>	<b>109</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>161</b>	<b>134</b>	<b>209</b>	<b>248</b>	<b>155</b>	<b>91</b>	<b>112</b>	<b>1.656</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020 / SIGRC de 08/05/2020

No quadro acima, foram discriminados os motivos mais detalhados em ordem decrescente de ocorrência para o grande assunto "**Vigilância em Saúde**", mês a mês registradas no Sistema Ouvidor SUS/SIGRC no ano de 2019, com um total geral de **1.656** registros.

Neste assunto, destacaram-se manifestações sobre "**Vacinação**", com 880 manifestações.

Dentre as manifestações recebidas por meio deste canal, "Outras/Não Especificado" aparecem em maior número, ou seja, 258 (15,58%) manifestações; seguidas da "Vacina Pentavalente" com 179 (10,81%) manifestações, na grande maioria questionando sua ausência nas salas de vacina principalmente entre os meses setembro (72) e outubro (61) e na sequência, manifestações relativas a "Vacina contra o Sarampo".

O segundo assunto foi "**Animais Sinantrópicos**", com 471 registros, sendo 128 (7,73%) de "Vespa"; 102 (6,16%) de "Abelha", 76 (4,59%) de "Rato" e 46 de "Mosquito/Mosca".

Após os assuntos citados acima, estão agrupados os motivos com menor número de registros.

**Gráfico 11 – Solicitações recebidas no Sistema Ouvidor SUS**

Solicitação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	<b>150</b>	<b>242</b>	<b>118</b>	<b>55</b>	<b>107</b>	<b>1.105</b>	<b>100%</b>
VACINAÇÃO	9	9	12	17	20	46	44	109	139	90	26	64	585	52,94%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	33	30	27	27	42	15	33	37	99	23	13	29	408	36,92%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	4	5	7	10	1	1	1	3		1	13	9	55	4,98%
ALIMENTO/BEBIDAS	4	3		1				1	1	1			11	1,00%
EQUIPE DE SAÚDE	1		1	1	3	1				1			8	0,72%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA		1	1							1		3	6	0,54%
OUTROS	1		1				1		1		1		5	0,45%
CRIADOURO EM POTENCIAL		1	1	2	1								5	0,45%
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ				1					1		2		4	0,36%
EPIDEMIA/SURTO		1			2					1			4	0,36%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE					1				1			1	3	0,27%
ÁGUA E AMBIENTES				1								1	2	0,18%
SERVIÇOS DE SAÚDE							2						2	0,18%
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS							2						2	0,18%
CASO CONFIRMADO				1		1							2	0,18%
MEDICAMENTOS	1												1	0,09%
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)			1										1	0,09%
CASO SUSPEITO						1							1	0,09%
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	<b>150</b>	<b>242</b>	<b>118</b>	<b>55</b>	<b>107</b>	<b>1.105</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

OBS: Nestes números não estão incluídas as manifestações classificadas como: reclamação, denúncia e informação.

No quadro acima, foram discriminados os motivos das solicitações mês a mês registradas no Sistema Ouvidor SUS. Foi observado que do total de 1.105 solicitações, as vacinas representaram 52,94% (585) do total dos registros. No ano de 2019, em razão das ações direcionadas ao incremento da vacinação contra o sarampo, foi aberto no SIGRC o serviço para Vacinação de Grandes Grupos Residenciais que recebeu 230 solicitações entre os meses de julho e agosto. Em seguida ficaram as manifestações relativas à Gestão de Vigilância Sanitária e Animais sinantrópicos com 36,92% (408) e 4,98% (55) respectivamente.

## Gráfico 12 – Solicitações detalhadas

A seguir as solicitações serão discriminadas por ordem de ocorrência.

Solicitação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	<b>150</b>	<b>242</b>	<b>118</b>	<b>55</b>	<b>107</b>	<b>1.105</b>	<b>100%</b>
<b>VACINAÇÃO</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>109</b>	<b>139</b>	<b>90</b>	<b>26</b>	<b>64</b>	<b>585</b>	
OUTRAS	3	4	2	2	1	3	20	37	65	25	8	20	190	17,19%
PENTAVALENTE								1	33	39	2	31	104	9,41%
SARAMPO					1		8	34	12	5			59	5,34%
GRIPE	1			2	10	26	4	4			1		48	4,34%
TRÍPLICE BACTERIANA (DTP)								2	5	13	10	10	40	3,62%
HPV	2	2	2	2	2		2	5	4	1	2	2	25	2,26%
TUBERCULOSE (BCG)			1	1			3	14			1		20	1,81%
INFLUENZA A H1N1		1			1	12	3						17	1,54%
HEPATITE			1	2	1			4	7		1		16	1,45%
MENINGOCOCICA (CONTRA MENINGITE)			4	2			1	2	1	3			13	1,18%
ANTI-PNEUMOCÓCICA				2	2	2	1		2	1			9	0,81%
VARICELA-CATAPORA			1	1			1	2	2		1		8	0,72%
NÃO ESPECIFICADO					2	1		2	1	1		1	8	0,72%
FEBRE AMARELA	1	1	1	2		1							6	0,54%
POLIOMIELITE									3	1			4	0,36%
TRÍPLICE VIRAL (SRC OU MMR)				1			1	1	1				4	0,36%
TÉTANO								1	1	1			3	0,27%
RAIVA		1							1				2	0,18%
HIB	2												2	0,18%
RUBÉOLA						1							1	0,09%

ROTAVÍRUS									1				1	0,09%
<b>GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>99</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>408</b>	
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	23	17	11	17	33	6	30	35	97	23	13	26	331	29,95%
FISCALIZAÇÃO	9	13	13	9	8	8	3	1	2			2	68	6,15%
MAU ATENDIMENTO	1		2	1	1	1		1				1	8	0,72%
DOCUMENTO/PROCESSO PERDIDO			1										1	0,09%
<b>ANIMAIS SINANTRÓPICOS</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>55</b>	
VESPA				1	1	1		1			4	7	15	1,36%
ABELHA	3	1	4	5									12	1,09%
MOSQUITO/MOSCA		2	2	1								1	6	0,54%
RATO											4	1	5	0,45%
POMBO	1							1			3		5	0,45%
ESCORPIÃO		1		1				1					3	0,27%
MORCEGO											2		2	0,18%
OUTROS			1							1			2	0,18%
CARAMUJO								1					1	0,09%
ARANHA		1											1	0,09%
CARRAPATO				1									1	0,09%
BARATA				1									1	0,09%
<b>ALIMENTO/BEBIDAS</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>1</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>11</b>	<b>1,00%</b>
EQUIPE DE SAÚDE	1		1	1	3	1				1			8	0,72%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA		1	1							1		3	6	0,54%
OUTROS	1		1				1		1		1		5	0,45%
CRIADOURO EM POTENCIAL		1	1	2	1								5	0,45%
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ				1					1		2		4	0,36%
EPIDEMIA/SURTO		1			2					1			4	0,36%

SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE					1				1			1	3	0,27%	
ÁGUA E AMBIENTES				1								1	2	0,18%	
SERVIÇOS DE SAÚDE								2					2	0,18%	
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS								2					2	0,18%	
CASO CONFIRMADO				1		1							2	0,18%	
MEDICAMENTOS	1												1	0,09%	
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)			1										1	0,09%	
CASO SUSPEITO							1						1	0,09%	
<b>Total Geral</b>		<b>53</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	<b>150</b>	<b>242</b>	<b>118</b>	<b>55</b>	<b>107</b>	<b>1.105</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

Dentre as solicitações recebidas, "Outras/Não Especificado" aparecem em maior número, ou seja, 190 manifestações; seguidas da "Vacina Pentavalente" com 104 manifestações e Sarampo com 59 manifestações.

O segundo assunto mais solicitado foi "**Gestão de Vigilância Sanitária**", com 480 registros, sendo 331 (69%) de "Expedição de Alvará Sanitário/Licença de Funcionamento"; 68 (14,16%) de "Fiscalização".

Após os assuntos citados acima, estão agrupados os motivos com menor número de registros.

Dentre as solicitações relativas à vacinas, foi observado que a Pentavalente do total de 1.105 solicitações, as vacinas representaram 52,94% (585) do total dos registros; seguidas de Gestão de Vigilância Sanitária e Animais Sinantrópicos com 36,92% (408) e 4,98% (55) respectivamente.

Conforme descrito anteriormente, as solicitações relativas à "Animais Sinantrópicos", possui como principal canal de entrada o SIGRC que no ano de 2019 recebeu 21.415 protocolos e 3.396 para "Denúncia de Água Limpa e Parada" e ao considerar estes dados, o assunto "Animais Sinantrópicos", passa a representar o maior volume de solicitações recebidas pelo Serviço de Vigilância em Saúde.

**Gráfico 13 – Reclamações recebidas no Sistema Ouvidor SUS**

Reclamação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	32	32	42	33	45	34	11	15	11	13	6	8	282	26,55%
VACINAÇÃO	1	5	3	5	5	30	44	35	57	23	11	12	231	21,75%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	30	23	14	22	20	19	15	14	10	18	8	18	211	19,87%
CRIADOURO EM POTENCIAL	9	10	14	10	15	11	7	4	8	1	9	5	103	9,70%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	9	8	7	4	5	2	5	4	5	10	2	1	62	5,84%
ALIMENTO/BEBIDAS	4	3	6	2	13	3	1	2	2	3	2	3	44	4,14%
SERVIÇOS DE SAÚDE	2		1	4	3	2	4	1	7	6	6	4	40	3,77%
ÁGUA E AMBIENTES	1	1	6	2	2	2	1	3	3	1	3		25	2,35%
CASO CONFIRMADO				1	4	2	3	4	2	1			17	1,60%
MEDICAMENTOS	1		3		2		1			1		1	9	0,85%
EPIDEMIA/SURTO		1			2	2		1		1			7	0,66%
OUTROS	1					1	1	1	1				5	0,47%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE				1	1					2	1		5	0,47%
EQUIPE DE SAÚDE	1			1		2		1					5	0,47%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS		1	1			1		1					4	0,38%
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	1	1									1		3	0,28%
CASO SUSPEITO								1		1			2	0,19%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR		1					1						2	0,19%
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)											1	1	2	0,19%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS											1		1	0,09%
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA							1						1	0,09%
SANEANTES					1								1	0,09%
<b>Total Geral</b>	<b>92</b>	<b>86</b>	<b>97</b>	<b>85</b>	<b>118</b>	<b>111</b>	<b>95</b>	<b>87</b>	<b>106</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>1.062</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

No quadro acima, foram discriminados os motivos das reclamações mês a mês registradas no Sistema Ouvidor SUS, sendo que do total de 1.062 reclamações, os "Animais Sinantrópicos" representaram 26,55% (282) do total dos registros; seguidos de "Vacinação" com 21,75% (231) e Gestão de Vigilância Sanitária com 19,87% (211).

#### Gráfico 14 – Reclamações detalhadas

A seguir as reclamações serão discriminadas por ordem de ocorrência.

Reclamação	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total	%
<b>Total Geral</b>	<b>92</b>	<b>86</b>	<b>97</b>	<b>85</b>	<b>118</b>	<b>111</b>	<b>95</b>	<b>87</b>	<b>106</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>1.062</b>	<b>100%</b>
<b>ANIMAIS SINANTRÓPICOS</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>282</b>	
VESPA	11	16	20	19	18	9	1	1		1			96	9,04%
ABELHA	9	7	12	7	8	5	1	3	5	3		1	61	5,74%
RATO	4	2	1	2	7	4	4	3	3	5	2	2	39	3,67%
MOSQUITO/MOSCA	3	3	2	2	4	4				1			19	1,79%
POMBO	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2		18	1,69%
ESCORPIÃO	2	1	2	2	3	1			2			4	17	1,60%
NÃO ESPECIFICADO						8	4	5					17	1,60%
BARATA		1			4						1	1	7	0,66%
OUTROS	1		2								1		4	0,38%
ARANHA			1							1			2	0,19%
CARRAPATO						1							1	0,09%
MORCEGO	1												1	0,09%
<b>VACINAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>231</b>	
OUTRAS		1					12	14	16	3			46	4,33%
PENTAVALENTE							1		24	12	2	6	45	4,24%





ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	9	8	7	4	5	2	5	4	5	10	2	1	62	5,84%
ALIMENTO/BEBIDAS	4	3	6	2	13	3	1	2	2	3	2	3	44	4,14%
SERVIÇOS DE SAÚDE	2		1	4	3	2	4	1	7	6	6	4	40	3,77%
ÁGUA E AMBIENTES	1	1	6	2	2	2	1	3	3	1	3		25	2,35%
CASO CONFIRMADO				1	4	2	3	4	2	1			17	1,60%
MEDICAMENTOS	1		3		2		1			1		1	9	0,85%
EPIDEMIA/SURTO		1			2	2		1		1			7	0,66%
OUTROS	1					1	1	1	1				5	0,47%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE				1	1					2	1		5	0,47%
EQUIPE DE SAÚDE	1			1		2		1					5	0,47%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS		1	1			1		1					4	0,38%
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	1	1									1		3	0,28%
CASO SUSPEITO								1		1			2	0,19%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR		1					1						2	0,19%
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)											1	1	2	0,19%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS											1		1	0,09%
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA							1						1	0,09%
SANEANTES					1								1	0,09%
<b>Total Geral</b>	<b>92</b>	<b>86</b>	<b>97</b>	<b>85</b>	<b>118</b>	<b>111</b>	<b>95</b>	<b>87</b>	<b>106</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>53</b>	<b>1.062</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

Dentre as reclamações recebidas, "**Animaís Sinantrópicos**" aparecem em maior número, ou seja, 282 manifestações com destaque para serviços relativos à Vespa (96), Abelha/Vespeiro e Ratos (39). Esta reclamação está relacionada ao mau atendimento dos serviços solicitados.R

A seguir, estão as reclamações sobre "Vacinação" estão: "Outras vacinas" (46), "Vacina Pentavalente" e "Sarampo" com 45 e 43 registros respectivamente.

O terceiro assunto mais reclamado foi "**Gestão de Vigilância Sanitária**", com 211 registros, sendo 73 relativos à "Mau Atendimento"; 66 relativo a "Expedição de Alvará Sanitário/Licença de Funcionamento" e 65 sobre ausência de "Fiscalização" após o prazo de atendimento estabelecido.

Após os assuntos citados acima, estão agrupados os motivos com menor número de registros.

**Gráfico 15 – Manifestações recebidas por Assunto e Equipamento de Saúde – Vigilância Sanitária**

Demandas Vigilância Sanitária por Equipamento de Saúde	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
UVIS LAPA / PINHEIROS	37	36	27	27	39	25	26	28	28	40	33	46	392	7,28%
UVIS SÉ / SANTA CECILIA	25	23	25	41	34	25	25	31	30	42	31	29	361	6,71%
UVIS MOOCA / ARICANDUVA	22	24	22	32	27	22	23	31	23	28	36	24	314	5,83%
COVISA - NÚCLEO DE VIGILÂNCIA DE SERVIÇOS	27	26	18	14	23	8	36	31	24	20	23	24	274	5,09%
UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA	23	21	24	17	19	11	12	28	34	22	22	15	248	4,61%
COVISA - NÚCLEO DE VIGILÂNCIA DE ALIMENTOS	26	23	14	21	28	10	16	25	15	25	20	7	230	4,27%
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	20	12	18	20	16	15	6	16	21	12	13	14	183	3,40%
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	13	13	19	9	13	12	11	10	17	18	8	11	154	2,86%
UVIS PENHA DE FRANÇA	16	9	12	10	13	10	9	20	7	13	16	17	152	2,82%
UVIS SANTANA / TUCURUVI	18	12	11	10	10	12	15	17	10	8	11	8	142	2,64%
UVIS BUTANTÃ	14	9	13	9	11	8	8	16	9	15	7	11	130	2,42%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	13	8	11	12	8	12	10	11	9	8	16	9	127	2,36%
UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	14	14	9	15	8	11	10	8	8	10	8	6	121	2,25%
UVIS PIRITUBA	14	15	7	16	12	8	8	14	8	7	6	6	121	2,25%
UVIS CAPELA DO SOCORRO	10	16	8	5	12	2	5	12	12	12	6	10	110	2,04%
UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	11	8	9	10	9	13	8	11	7	7	11	6	110	2,04%
UVIS VILA MARIA / VILA GUILHERME	14	6	8	9	10	14	4	3	6	9	8	7	98	1,82%
UVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	9	8	4	10	10	5	6	13	9	9	8	3	94	1,75%
UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	7	11	5	5	9	9	3	4	7	7	8	7	82	1,52%
COVISA - COORDENAÇÃO DE VIGILANCIA EM SAUDE	7	5	13	15	2	4	8	7	3	3	2	1	70	1,30%
UVIS SÃO MIGUEL	7	5	3	12	4	5	8	5	4	10	3	3	69	1,28%
COVISA - NÚCLEO DE VIGILÂNCIA DE MEDICAMENTOS	10	8	6	8	7	2	3	4	3	10	1	4	66	1,23%



SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
COVISA - CENTRO DE CONTROLE DE INTOXICAÇÕES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
Não se aplica*	90	107	75	120	175	105	80	48	71	52	56	26	1.005	18,67%	
<b>Total Geral</b>	<b>545</b>	<b>485</b>	<b>412</b>	<b>520</b>	<b>567</b>	<b>390</b>	<b>415</b>	<b>435</b>	<b>412</b>	<b>456</b>	<b>396</b>	<b>350</b>	<b>5.383</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020

\*Trata-se de manifestações que não contém dados relativos aos equipamentos responsáveis pelo atendimento da demanda.

Em relação a quantidade de demandas de Vigilância Sanitária recebidas por equipamento, aparecem em ordem decrescente, as Unidades de Vigilância Regionais-UVIS: Lapa/Pinheiros (392), Sé/Santa Cecília (361), seguidas da Mooca/Aricanduva (314).

A seguir, com quantidades bem semelhantes estão: Núcleo de Vigilância de Serviços, UVIS Vila Mariana/Jabaquara e Núcleo de Vigilância de Alimentos com 274, 248 e 230 manifestações respectivamente.

## Gráfico 16 – Manifestações recebidas via SIGRC

Tabela 1 - Serviços

SIGRC	Protocolos	%
Vistoria de colmeia/vespeiro instalado <sup>1</sup>	11.028	27,08%
Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada	10.573	25,96%
Denúncia de local com roedores/ratos	6.824	16,76%
Denúncia de condições inadequadas de criação	6.111	15,01%
Avaliação de local com pernilongo/mosquito	2.371	5,82%
Denúncia de local com escorpião <sup>1</sup>	1.947	4,78%
Denúncia de local com pombos	1.611	3,96%
Vacinação contra sarampo - Grandes Grupos Residenciais	230	0,56%
Avaliação de animal em sofrimento sem proprietário para eutanásia (morte sem dor)	13	0,03%
Avaliação de animal invasor de instituições públicas (cães e gatos)	5	0,01%
Reclamação de local com morcego	5	0,01%
Remover animal de grande porte solto	3	0,01%
Avaliação de animal agressor em vias públicas	3	0,01%
Reclamação de aranhas	1	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>40.725</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIGRC de 08/05/2020

1- Pode ser solicitado para a própria residência

Analisando os dados contidos no SIGRC, verificamos que o serviço "**Vistoria de colméia/vespeiro**" e "**Denúncia de água limpa e parada**" estão dentre os mais solicitados pelos munícipes representando 27,08% (11.028) e 25,96% (10.573) respectivamente. Em seguida estão "**Denúncia de locais com roedores/ratos**" com 16,76% (6.824) e "**Denúncias de condições inadequadas de criação**" com 15,01% (6.111). Após os serviços citados acima, estão agrupados aqueles com menor número de registros no SIGRC.

**Tabela 2 – Serviço por UVIS**

SIGRC	Quantidade	%
Vistoria de colmeia/vespeiro instalado	11.028	27,08%
SMS-COVISA-UVIS-Lapa/Pinheiros	1026	2,52%
SMS-COVISA-UVIS-Mooca/Aricanduva	872	2,14%
SMS-COVISA-UVIS-Santo Amaro/Cidade Ademar	785	1,93%
SMS-COVISA-UVIS-Jabaquara/Vila Mariana	723	1,78%
SMS-COVISA-UVIS-Butantã	615	1,51%
SMS-COVISA-UVIS-Pirituba	579	1,42%
SMS-COVISA-UVIS-Penha	547	1,34%
SMS-COVISA-UVIS-Santana/Tucuruvi	500	1,23%
SMS-COVISA-UVIS-Ipiranga	473	1,16%
SMS-COVISA-UVIS-Itaquera	413	1,01%
SMS-COVISA-UVIS-Capela do Socorro	393	0,97%
SMS-COVISA-UVIS-Campo Limpo	388	0,95%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Prudente/Sapopemba	385	0,95%
SMS-COVISA-UVIS-Jaçanã/Tremembé	363	0,89%
SMS-COVISA-UVIS-Casa Verde/Vila Cachoeirinha	354	0,87%
SMS-COVISA-UVIS-Freguesia do Ó/Brasilândia	301	0,74%
SMS-COVISA-UVIS-Sé/Santa Cecilia	301	0,74%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Maria/Vila Guilherme	295	0,72%
SMS-COVISA-UVIS-São Miguel Paulista	292	0,72%
SMS-COVISA-UVIS-Itaim Paulista	274	0,67%
SMS-COVISA-UVIS-M'Boi Mirim	272	0,67%
SMS-COVISA-UVIS-São Mateus	249	0,61%



SMS-COVISA-UVIS-Ermelino Matarazzo	209	0,51%
SMS-COVISA-UVIS-Guaianases	128	0,31%
SMS-COVISA-UVIS-Cidade Tiradentes	111	0,27%
SMS-COVISA-UVIS-Parelheiros	103	0,25%
SMS-COVISA-UVIS-Perus	59	0,14%
SMS-COVISA-DVZ	12	0,03%
SMS-COVISA-UVIS	6	0,01%
Denunciar local com acúmulo de água limpa e parada	10.573	25,96%
SMS-COVISA-UVIS-Lapa/Pinheiros	995	2,44%
SMS-COVISA-UVIS-Mooça/Aricanduva	897	2,20%
SMS-COVISA-UVIS-Jabaquara/Vila Mariana	709	1,74%
SMS-COVISA-UVIS-Santo Amaro/Cidade Ademar	648	1,59%
SMS-COVISA-UVIS-Ipiranga	617	1,52%
SMS-COVISA-UVIS-Sé/Santa Cecília	542	1,33%
SMS-COVISA-UVIS-Penha	516	1,27%
SMS-COVISA-UVIS-Santana/Tucuruvi	505	1,24%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Prudente/Sapopemba	504	1,24%
SMS-COVISA-UVIS-Campo Limpo	437	1,07%
SMS-COVISA-UVIS-Itaquera	418	1,03%
SMS-COVISA-UVIS-Butantã	383	0,94%
SMS-COVISA-UVIS-Freguesia do Ó/Brasilândia	343	0,84%
SMS-COVISA-UVIS-Casa Verde/Vila Cachoeirinha	333	0,82%
SMS-COVISA-UVIS-Pirituba	329	0,81%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Maria/Vila Guilherme	317	0,78%
SMS-COVISA-UVIS-Capela do Socorro	315	0,77%
SMS-COVISA-UVIS-M'Boi Mirim	279	0,69%

SMS-COVISA-UVIS-São Miguel Paulista	275	0,68%
SMS-COVISA-UVIS-São Mateus	235	0,58%
SMS-COVISA-UVIS-Jaçanã/Tremembé	210	0,52%
SMS-COVISA-UVIS-Itaim Paulista	206	0,51%
SMS-COVISA-UVIS-Guaianases	173	0,42%
SMS-COVISA-UVIS-Ermelino Matarazzo	159	0,39%
SMS-COVISA-UVIS-Cidade Tiradentes	96	0,24%
SMS-COVISA-UVIS-Parelheiros	95	0,23%
SMS-COVISA-UVIS-Perus	37	0,09%
<b>Denunciar local com roedores/ratos</b>	<b>6.824</b>	<b>16,76%</b>
SMS-COVISA-UVIS-Mooça/Aricanduva	649	1,59%
SMS-COVISA-UVIS-Santo Amaro/Cidade Ademar	407	1,00%
SMS-COVISA-UVIS-Penha	349	0,86%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Prudente/Sapopemba	343	0,84%
SMS-COVISA-UVIS-Jabaquara/Vila Mariana	341	0,84%
SMS-COVISA-UVIS-Campo Limpo	332	0,82%
SMS-COVISA-UVIS-Ipiranga	327	0,80%
SMS-COVISA-UVIS-Lapa/Pinheiros	316	0,78%
SMS-COVISA-UVIS-Capela do Socorro	267	0,66%
SMS-COVISA-UVIS-Butantã	264	0,65%
SMS-COVISA-UVIS-Itaquera	263	0,65%
SMS-COVISA-UVIS-São Miguel Paulista	259	0,64%
SMS-COVISA-UVIS-Freguesia do Ó/Brasilândia	250	0,61%
SMS-COVISA-UVIS-Casa Verde/Vila Cachoeirinha	249	0,61%
SMS-COVISA-UVIS-Pirituba	245	0,60%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Maria/Vila Guilherme	239	0,59%
SMS-COVISA-UVIS-Sé/Santa Cecília	235	0,58%

SMS-COVISA-UVIS-Santana/Tucuruvi	230	0,56%
SMS-COVISA-UVIS-Jaçanã/Tremembé	222	0,55%
SMS-COVISA-UVIS-Ermelino Matarazzo	206	0,51%
SMS-COVISA-UVIS-São Mateus	199	0,49%
SMS-COVISA-UVIS-Itaim Paulista	184	0,45%
SMS-COVISA-UVIS-M'Boi Mirim	175	0,43%
SMS-COVISA-UVIS-Guaianases	98	0,24%
SMS-COVISA-UVIS-Cidade Tiradentes	80	0,20%
SMS-COVISA-UVIS-Parelheiros	52	0,13%
SMS-COVISA-UVIS-Perus	42	0,10%
SMS-COVISA-UVIS	1	0,00%
<b>Denunciar condições inadequadas de criação</b>	<b>6.111</b>	<b>15,01%</b>
SMS-COVISA-UVIS-Mooca/Aricanduva	451	1,11%
SMS-COVISA-UVIS-Penha	343	0,84%
SMS-COVISA-UVIS-Santo Amaro/Cidade Ademar	336	0,83%
SMS-COVISA-UVIS-Campo Limpo	317	0,78%
SMS-COVISA-UVIS-Capela do Socorro	296	0,73%
SMS-COVISA-UVIS-M'Boi Mirim	292	0,72%
SMS-COVISA-UVIS-Itaquera	280	0,69%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Prudente/Sapopemba	274	0,67%
SMS-COVISA-UVIS-Pirituba	271	0,67%
SMS-COVISA-UVIS-Butantã	258	0,63%
SMS-COVISA-UVIS-Itaim Paulista	256	0,63%
SMS-COVISA-UVIS-São Mateus	235	0,58%
SMS-COVISA-UVIS-Jabaquara/Vila Mariana	228	0,56%
SMS-COVISA-UVIS-Freguesia do Ó/Brasilândia	227	0,56%
SMS-COVISA-UVIS-Ipiranga	224	0,55%

SMS-COVISA-UVIS-Lapa/Pinheiros	200	0,49%
SMS-COVISA-UVIS-São Miguel Paulista	200	0,49%
SMS-COVISA-UVIS-Sé/Santa Cecilia	196	0,48%
SMS-COVISA-UVIS-Santana/Tucuruvi	189	0,46%
SMS-COVISA-UVIS-Jaçanã/Tremembé	177	0,43%
SMS-COVISA-UVIS-Vila Maria/Vila Guilherme	177	0,43%
SMS-COVISA-UVIS-Casa Verde/Vila Cachoeirinha	160	0,39%
SMS-COVISA-UVIS-Ermelino Matarazzo	146	0,36%
SMS-COVISA-UVIS-Guaianases	122	0,30%
SMS-COVISA-UVIS-Parelheiros	93	0,23%
SMS-COVISA-UVIS-Cidade Tiradentes	92	0,23%
SMS-COVISA-UVIS-Perus	61	0,15%
SMS-COVISA-UVIS	7	0,02%
SMS-COVISA-DVZ	3	0,01%
Outros Serviços	6.189	15,20%
<b>Total Geral</b>	<b>40.725</b>	<b>100%</b>

No caso de protocolos abertos para o serviço "**Vistoria de Colméia/Vespeiro**", aparecem em ordem decrescente de recebimento as Unidades de Vigilância Regionais-UVIS: Lapa/Pinheiros (1.026); Mooca/Aricanduva (872); Santo Amaro/Cidade Ademar (785); seguidas da UVIS Jabaquara/Vila Mariana (723) e Butantã (615).

Em relação a quantidade de protocolos abertos para o serviço "**Denúncia de locais com acúmulo de água limpa e parada**", aparecem em ordem decrescente de recebimento as Unidades de Vigilância Regionais-UVIS: Lapa/Pinheiros (995); Mooca/Aricanduva (897); seguidas da UVIS Vila Mariana/Jabaquara (709), além da UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar e Ipiranga com 648 e 617 respectivamente.

A denúncia relacionada à roedores/ratos foi direcionada em maior quantidade para a UVIS Mooca/Aricanduva (649), seguida da UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar (407), UVIS Penha (349) e a seguir com quantidades semelhantes ficaram: Vila Prudente (343); UVIS Jabaquara/Vila Mariana (341) e Campo Limpo (332).

Por fim, a denúncia relacionada a "**Condições inadequadas de criação**", foi direcionada em maior quantidade para a UVIS Mooca/Aricanduva (451); UVIS Penha (343) e UVIS-Santo Amaro/Cidade Ademar (336).

## Carta de Serviços

Em parceria com a Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos – CACISP, a COVISA participou da reorganização do Menu de Serviços de SMS e COVISA separados por temas (“Saúde e Bem estar” e “Animais”) no ano de 2016 sendo nomeado como Guia de Serviços ao Cidadão. Em 2019, foi realizada uma revisão do Guia de Serviços ajustando ao padrão da Carta de Serviços.

O endereço para acessar a Carta de Serviços na página do Portal SP 156 é: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>

É importante destacar que a Carta de Serviços ao Cidadão da COVISA foi construída de forma coletiva, com participação efetiva das áreas técnicas, o que denota um maior compromisso com o cumprimento dos serviços estabelecidos.

A Carta de Serviços tem como objetivo facilitar o acesso ao público dos serviços que o serviço de vigilância presta, organizando as informações necessárias àqueles que precisam demandar nossos serviços. O Núcleo Técnico de Gestão do Relacionamento com o Cidadão da COVISA - NTGRC é responsável pela elaboração e atualização da Carta de Serviços, nesse sentido, tem integrado com as áreas técnicas para que possa prosseguir com sua constante atualização.

## ANÁLISE PONTOS RECORRENTES

O telefone foi o canal mais utilizado pelos munícipes para registros de suas manifestações.

Após análise dos dados, identificamos que as denúncias representam a maior queixa dos munícipes em relação aos assuntos tratados pelo Sistema Municipal de Vigilância em Saúde. Observamos ainda, que a quantidade de denúncias se mantém constante ao longo dos meses, sendo o segmento de Alimentos/Bebidas o mais denunciado (Bares/Restaurantes/Lanchonetes/Padaria/Açougue/Pizzaria). Em seguida constam as solicitações relativas à Expedição de Alvará Sanitário, com destaque para protocolos de CMVS de estabelecimentos do setor de serviços.

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. Especificamente no terceiro trimestre, a "Vacina Contra Sarampo" (julho e agosto) e a "Vacina Penta-Valente" (setembro e outubro) foram objeto de maior número de registros no Sistema Ouvidor SUS.

As solicitações para Vistoria de Colmeia/vespeiro e as Denúncias de locais com acúmulo de água parada destacam-se como a forma de manifestação mais numerosa no Sistema Municipal de Vigilância em Saúde, totalizando 21.601 demandas no ano. Os equipamentos que mais receberam solicitações para atendimento foram: Lapa/Pinheiros; Mooca/Aricanduva e UVIS Vila Mariana/Jabaquara.

Foi observado ainda que o instrumento PAC (Programa de Ação Corretiva) pode ter contribuído para correção das classificações e tipificações das manifestações, no entanto, ainda foi observado grande número de demandas de Vigilância Sanitária com a classificação Reclamação e na verdade representam denúncias, além da ausência do campo "Estabelecimento Comercial" que pode interferir no número de ouvidorias direcionadas aos equipamentos que pertencem à rede de ouvidorias.

## **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:**

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/lanchonetes/padaria/açougue/pizzaria:**

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 27 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.

### **Gestão de Vigilância Sanitária - Expedição de Alvará Sanitário/Licença de Funcionamento**

Tendo em vista a ocorrência de solicitações relativas à expedição de licença de funcionamento informamos a seguir as ações promovidas pela Divisão de Vigilância Sanitária de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde - DVPSIS:  
.....

**Denúncias de estabelecimentos prestadores de “Serviços de interesse à saúde”:** salões de beleza, consultórios odontológicos, estúdios de tatuagem, etc.

Tendo em vista a ocorrência de denúncias sobre estabelecimentos prestadores de serviços de interesse à saúde informamos a seguir as ações promovidas pelo Núcleo de Vigilância de Serviços e as 26 Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS): .....