

# Relatório de Atividades

Secretaria Executiva de Regulação,  
Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Coordenadoria de Controle Interno  
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

## **BOLETIM COVID 19 1º SEMESTRE 2020**



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**



# Relatório de Atividades

Secretaria Executiva de Regulação,  
Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Coordenadoria de Controle Interno  
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

## **BOLETIM COVID 19 1º SEMESTRE 2020**



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

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

CEP: 01223-906 – São Paulo – SP

e-mail: [ocsus@prefeitura.sp.gov.br](mailto:ocsus@prefeitura.sp.gov.br)

Fone: (11) 3397-2506

Home Page: [www.prefeitura.sp.gov.br/saude](http://www.prefeitura.sp.gov.br/saude)

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo – SP. Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN- Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatório de Atividades - Boletim COVID 19 - 1º semestre 2020 | Ano VI, nº 5, Agosto 2020. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2020, 38 pg

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

**Prefeito do Município de São Paulo**

Bruno Covas

**Secretário Municipal da Saúde**

Edson Aparecido dos Santos

**Secretária Adjunta**

Edjane Maria Torreão Brito

**Chefe de Gabinete**

Armando Luís Palmieri

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antônio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS (Ouvidora Central da Saúde)**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde**

**Elaboração**

Rosane Jacy Fretes Fava

Maria Lucia Bom Angelo

Guilherme Evangelista Santos Silva

**Revisão**

João Batista Nazareth Aguiar



## Sumário

Apresentação .....	8
Introdução .....	9
I. Manifestações recebidas no 1º semestre de 2020 .....	11
Dados gerais da Rede de Ouvidoria SUS-SMS/SP:	
• Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo	
• Manifestações sobre COVID 19	
II. Motivos das Manifestações .....	17
Assuntos mais recorrentes registrados no 1º semestre de 2020, por tipologia:	
• Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, por tipologia	
• Manifestações sobre COVID 19, por tipologia	
1. Denúncia .....	19
2. Reclamação .....	25
3. Solicitação .....	28
4. Elogio .....	31
5. Informação .....	32
6. Sugestão .....	33
• Manifestações gerais estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria da SMS/SP, por tipologia	38
• Manifestações sobre COVID 19 estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria da SMS/SP, por tipologia	40

## **SIGLÁRIO**

<b>AHM</b>	Autarquia Hospitalar Municipal
<b>COCIN</b>	Coordenadoria de Controle Interno
<b>COVISA</b>	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
<b>CRS</b>	Coordenadoria Regional de Saúde
<b>DOGES</b>	Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
<b>ESF</b>	Estratégia de Saúde da Família
<b>HSPM</b>	Hospital do Servidor Público Municipal
<b>MS</b>	Ministério da Saúde
<b>OCS</b>	Ouvidoria Central da Saúde
<b>REMUME</b>	Relação Municipal de Medicamentos Essenciais
<b>RENAME</b>	Relação Nacional de Medicamentos Essenciais
<b>SAMU</b>	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
<b>SES</b>	Secretaria Estadual de Saúde
<b>SMS</b>	Secretaria Municipal de Saúde
<b>SP</b>	São Paulo
<b>STS</b>	Supervisão Técnica de Saúde
<b>SUS</b>	Sistema Único de Saúde

**Relatório da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo**

**Boletim COVID 19**

**1º Semestre - Ano 2020**

**Apresentação**

No primeiro semestre de 2020, o mundo foi surpreendido pela pandemia do COVID 19, com repercussões no âmbito internacional, nacional, estadual e municipal. Em São Paulo, metrópole de maior concentração populacional no Brasil, temos acompanhado todos os esforços da gestão para lidar com essa doença. A saúde nunca esteve tão presente na mídia e, visando à transparência de dados e orientação à população, todas as decisões da Prefeitura e da Secretaria Municipal da Saúde foram sendo tornadas públicas tais como ações para combater o avanço da doença como protocolos sanitários, de isolamento, quarentena, contratação de leitos de UTI e taxas de ocupação, notificação de casos, notificação de óbitos, compras de Equipamentos de Proteção Individual, abertura de hospitais de campanha e ativação de leitos em novos hospitais, compra de equipamentos para equipar leitos de UTI, etc.. A cada nova etapa desse enfrentamento, a reação da população refletia-se na busca pelo canal da Ouvidoria para manifestar suas preocupações, dúvidas, demandas por serviços e por informações.

A Divisão de Ouvidoria do SUS e sua Rede de Ouvidoria estiveram em atividade ininterrupta. Embora com atendimento presencial suspenso, os canais via telefone (Central SP 156) e por internet (formulário web) foram mantidos, possibilitando a escuta e o encaminhamento das manifestações dos munícipes, mantendo seu compromisso com a sociedade e com o SUS.

Aqui apresentamos uma edição especial focada nos dados relativos às manifestações sobre COVID 19 registradas no primeiro semestre de 2020.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada.

**Rosane Jacy Fretes Fava**

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS – SMS – São Paulo

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

### **Introdução**

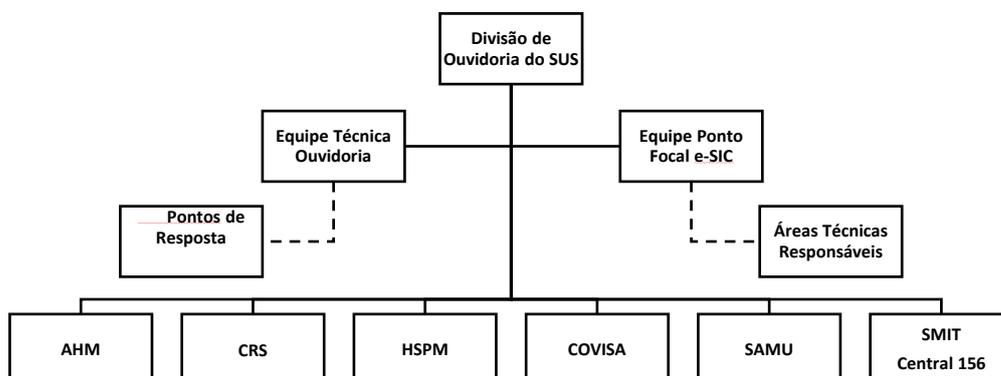
A estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (Figura 1) é composta por ouvidores das seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), vinte e sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS), Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) com toda a rede hospitalar, o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), COVISA – Coordenadoria de Vigilância em Saúde e SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgências), além de ouvidorias em toda rede hospitalar, dispondo ainda de pontos de resposta em todas as unidades e serviços da rede.

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

- Pessoalmente nas ouvidorias locais;
- Por telefone - Central SP 156;
- Por e-mail;
- No site do ouvidor SUS (formulário web);
- Por carta
- Correspondência oficial.

Cada manifestação é recebida e encaminhada para a área responsável, denominados pontos de resposta.

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



**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

O Boletim COVID 19 da Divisão de Ouvidoria do SUS visa apresentar os dados gerais registrados no 1º semestre de 2020, destacando os dados de manifestações específicas relativas ao COVID 19.

Para coleta dos dados é utilizado o Banco de Dados do **Sistema Informatizado OuvidorSUS/DOGES**, do Ministério da Saúde, que é descentralizado para todo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, e apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

Será apresentado na seguinte estrutura:

**I - Manifestações recebidas no 1º semestre de 2020:**

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

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

**II - Motivos das Manifestações:**

**Assuntos mais recorrentes registrados no 1º semestre de 2020, por tipologia:**

- Dados gerais e
- Dados sobre COVID 19
  1. Denúncias
  2. Reclamações
  3. Solicitações
  4. Elogios
  5. Informações
  6. Sugestões
- Manifestações estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal do SUS, por tipologia
  - Dados gerais e
  - Dados sobre COVID 19

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

**I - Manifestações recebidas no 1º semestre de 2020:**

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

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

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

Para a análise das manifestações foram considerados todos os acessos encaminhados ou registrados pelos canais da rede SUS, demonstrados na Tabela 1.

Foram registradas **33.928** manifestações no primeiro semestre de 2020. O meio de atendimento mais utilizado foi o telefone, com 76% dos registros, seguido do formulário web (10%) e pessoalmente (5%).

Desse total de 33.928 manifestações do 1º semestre de 2020, **4.221 foram relativas ao assunto COVID 19**, o que corresponde a 12,44% do total.

**Tabela 1 – Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento – 1º semestre 2020.**

<b>TOTAL MANIFESTAÇÕES</b>		
<b>Meio de Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	25830	76%
FORMULÁRIO WEB	3310	10%
PESSOALMENTE	1780	5%
CARTA	1487	4%
EMAIL	1150	3%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	371	1%
<b>Total Geral</b>	<b>33928</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Para analisar os registros realizados referentes **exclusivamente ao COVID 19**, foram considerados os dados pertinentes tanto às unidades municipais, quanto às entradas relativas à competência de unidades e serviços estaduais ou privados, bem como aqueles cujo “estabelecimento comercial” esteja em branco ou onde falem informações, que impossibilitem a identificação do serviço reclamado. Cabe esclarecer que “estabelecimento comercial” é o campo que deve ser preenchido no

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

Sistema Ouvidor SUS que corresponde à Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda.

No sistema, no 1º semestre 2020, conforme Tabelas 2, foram registradas 27.810 (82%) manifestações de responsabilidade exclusivamente do município, 2.505 (7%) manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 1.197 (4%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Foram registradas também 1.698 (5%) demandas de responsabilidade da esfera estadual que são reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde e 718 (2%) demandas com estabelecimentos do setor privado. Nesse último caso, as demandas do setor privado contemplam os serviços conveniados com a PMSP, para onde são encaminhadas.

Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidoria SUS do município de São Paulo, um campo do formulário (“estabelecimento comercial”) é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município etc.

O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos registros não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

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

Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020

**Tabela 2 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - 1º Semestre 2020.**

<b>TOTAL Demandas por Esfera de Competência</b>	<b>Quantidade</b>	
	<b>e</b>	<b>%</b>
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	27810	82%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	2505	7%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	1698	5%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	1197	4%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO DO SETOR PRIVADO	718	2%
		100
<b>Total Geral</b>	<b>33928</b>	<b>%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

O novo Corona vírus causa a doença respiratória denominada de COVID-19. Neste relatório, para analisar os dados sobre **COVID 19** será considerado o universo total de manifestações relativo ao tema nesse primeiro semestre, para demonstrar a dimensão das demandas dos municípios sobre este assunto, visto que as demandas que não eram da competência do município também foram tratadas pela Rede de Ouvidoria e encaminhadas para as instâncias competentes.

Do total de 33.928 manifestações do 1º semestre de 2020, **4.221 foram relativas ao assunto COVID 19**, conforme Tabela 3.

**Tabela 3 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, assunto COVID 19, classificadas por esfera de competência - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19 - Demandas por Esfera de Competência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	2697	64%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	844	20%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	545	13%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	107	3%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO DO SETOR PRIVADO	28	1%
<b>Total Geral</b>	<b>4221</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

Para situar a questão do novo corona vírus, vale relembrar alguns marcos da linha do tempo do COVID 19<sup>1</sup> no Brasil<sup>2</sup> e no mundo:

- 08 de dezembro de 2019 – Primeiros casos de “pneumonia” na China;
- 30 de dezembro de 2019 – Notificação para a OMS de “pneumonia de causa desconhecida”;
- 03/01/2020 – Brasil solicita esclarecimentos a OMS;
- 05/01/2020 – 1º comunicado da OMS sobre casos na China;
- 10/01/2020 – Comitê de Monitoramento de Eventos do Ministério da Saúde é acionado;
- 16/01/2020 – Ministério da Saúde publica o Boletim Epidemiológico com informações sobre o que se sabia da doença;
- 20/01/2020 – OPAS/OMS – Reunião para alinhamento da estratégia internacional de resposta;
- 21/01/2020 – 1º Boletim Epidemiológico da OMS declarando Risco Moderado;
- 22/01/2020 - Ativação do Comitê de Operações de Emergência é ativado em nível 1 de alerta, sem casos suspeitos;
- 27/01/2020 – 1º caso suspeito;
- 27/01/2020 – Alteração do COE para nível 2 – perigo iminente;
- 28/01/2020 – OMS altera posicionamento e eleva risco para “alto”;
- 30 de janeiro de 2020: A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, a COVID-19, constitui uma emergência de saúde pública de importância internacional, o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional;
- 31/01/2020 – Acionado o Grupo Executivo Interministerial de Saúde Pública;
- 03/02/2020 - Brasil declara Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN);
- 04 e 05/02/2020 – Congresso Nacional aprova Projeto de Lei sobre Quarentena, sancionado dia 07/02/2020;
- 05 a 09/02/2020 - missão para repatriamento de 34 brasileiros que viviam na cidade de Wuhan, na China;
- 26/02/2020: o primeiro caso de corona vírus no Brasil foi confirmado em São Paulo;
- 11/03/2020: a Organização Mundial de Saúde decretou pandemia. A definição de pandemia não depende de um número específico de casos. Considera-se que uma doença infecciosa atingiu esse patamar quando afeta um grande número de pessoas espalhadas pelo mundo;
- 

---

<sup>1</sup> Prefeitura Municipal de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde, disponível em [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia\\_em\\_saude/doencas\\_e\\_agrivos/coronavirus/index.php?p=291730](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/doencas_e_agrivos/coronavirus/index.php?p=291730)

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

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**

**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

- 13/03/2020: Ministério da Saúde regulamenta critérios de isolamento e quarentena;
- 16/03/2020: São Paulo já registra casos de transmissão comunitária da doença, quando não é identificada origem da doença;
- 16/03/2020 – Decreto Municipal nº 59283 – suspendendo atendimentos presenciais em equipamentos da PMSP;
- 17/03/2020 – Divisão de Ouvidoria do SUS comunica para Rede de Ouvidoria do SUS a suspensão dos atendimentos presenciais, podendo o atendimento ser realizado através dos outros canais de comunicação ao cidadão: por telefone pela Central SP -156 e atendimento online através do formulário web;
- 17/03/2020: o governo é notificado da primeira morte de corona vírus no Brasil.

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

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

Antes disso, as demandas foram classificadas como Epidemia/Surto. O primeiro registro citando COVID 19 que consta no Banco de dados do Ouvidor SUS para o município de São Paulo data de 03 de março de 2020.

Desde o início da pandemia, a Divisão de Ouvidoria do SUS vem acompanhando as manifestações dos munícipes a respeito desse novo assunto. Cada nova lei, decreto ou recomendação foram compartilhados com a Rede de Ouvidoria SUS para orientar a escuta, as classificações e os encaminhamentos necessários a cada demanda.

Embora o Decreto Municipal 59283 de 16/03/2020 tenha determinado a suspensão dos atendimentos presenciais, a Rede de Ouvidoria continuou a captar e tratar as manifestações dos munícipes por meio dos canais telefônicos (Central SP 156) e pela internet (formulário web). Nesse período, portanto, o atendimento não parou.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**

**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 4 – Total e proporção de manifestações sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento – 1º semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Meio de Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
TELEFONE	3076	73%
EMAIL	566	13%
FORMULÁRIO WEB	487	12%
CORRESPONDÊNCIA		
OFICIAL	50	1%
CARTA	31	1%
PESSOALMENTE	11	0%
<b>Total Geral</b>	<b>4221</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**II. Motivos das Manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 1º Semestre 2020, por tipologia:**

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

1. Denúncias
2. Reclamações
3. Solicitações
4. Elogios
5. Informações
6. Sugestões

Outro recorte de análise leva em consideração a **tipificação** das manifestações. A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto. Em se tratando de SUS, o conjunto composto pela quantidade e complexidade dos assuntos constitui-se em um desafio, levando a compreender também a grande dificuldade que permeia a ação de quem acolhe às manifestações de tipificá-las. É essa ação que possibilita à ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. Por isso, a precisão da tipificação é fundamental para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.<sup>3</sup>

As manifestações são classificadas em seis tipos, que serão apresentadas neste relatório em forma de Tabelas, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:

- ❖ **Solicitação:** Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;
- ❖ **Reclamação:** Insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- ❖ **Elogio:** Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);

---

<sup>3</sup> BRASIL. Ministério da Saúde Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual de Tipificação do Sistema Informatizado Ouvidor SUS Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em <https://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2014/julho/22/manual-ouvidorsus-tipificacao.pdf>. Acesso em: 22/04/2020.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**

**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

- ❖ **Denúncia:** Manifestação que indica ou apresenta indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada;
- ❖ **Informação:** Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;
- ❖ **Sugestão:** Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS).

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

As **manifestações gerais** recebidas no 1º semestre 2020, classificadas por **tipologia**, encontram-se na Tabela 5, onde se destaca:

- **45% referem-se a Solicitações;**
- As **Reclamações** correspondem a **31% do total;**
- As Denúncias foram **16%**
- As demais formas de manifestações somam 8%:
  - **Elogios** (6%);
  - **Informação** (1%);
  - **Sugestões** (1%).

**Tabela 5 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 1º Semestre 2020.**

TOTAL		
Tipo de Manifestação	Quantidade	%
SOLICITACAO	15157	45%
RECLAMACAO	10584	31%
DENUNCIA	5386	16%
ELOGIO	2080	6%
INFORMACAO	473	1%
SUGESTAO	248	1%
<b>Total Geral</b>	<b>33928</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Considerando essas tipologias, as manifestações exclusivamente sobre COVID 19 obedecem outra proporção, concentrando-se maciçamente em denúncias (76%), seguidas de 16% de Reclamações, 4% de Solicitações, 2% de sugestões, 2% de informações e 1% de Elogios, como demonstra a Tabela 6.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 6 - Manifestações sobre COVID-19, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 1º Sem. 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
DENUNCIA	3207	76%
RECLAMACAO	669	16%
SOLICITACAO	168	4%
SUGESTAO	83	2%
INFORMACAO	70	2%
ELOGIO	24	1%
<b>Total Geral</b>	<b>4221</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

## **1. DENÚNCIAS**

Das 33.928 manifestações registradas no primeiro semestre de 2020, 5.386 foram **denúncias (16%)**, como se vê observa na Tabela 7.

**Tabela 7 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>TOTAL - PRINCIPAIS DENÚNCIAS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3295	61%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1216	23%
GESTÃO	795	15%
SAMU	17	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	17	0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	11	0%
FINANCEIRO	9	0%
OUVIDORIA DO SUS	6	0%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	5	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3	0%
COMUNICAÇÃO	3	0%
TRANSPORTE	2	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	0%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>5386</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Destas 5.386 denúncias, 3.207 (60%) foram sobre COVID 19. Considerando as 4.221 manifestações exclusivamente sobre COVID 19, essas 3.207 denúncias correspondem a 76%.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

Destas 3.207 denúncias sobre COVID-19, o primeiro assunto é referente à **Vigilância Sanitária**, com **1.588** manifestações (**50%**). Em seguida figuram denúncias com relação à **Vigilância à Saúde** com **1.164 (36%)** e **Gestão** com **453 (14%)** conforme Tabela 8.

**Tabela 8 – Manifestações sobre COVID 19, classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Principais Denúncias</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1588	50%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1164	36%
GESTÃO	453	14%
FINANCEIRO	2	0%
<b>Total Geral</b>	<b>3207</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

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

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

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

produtivos que podem pôr em riscos e causar danos ao trabalhador e ao meio ambiente, sendo os estabelecimentos ligados ao setor de alimentos os mais denunciados.

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

Vale ressaltar que, para fins da tipologia vigente em no Sistema Ouvidor SUS, a Vigilância em Saúde é considerada um assunto e a Vigilância Sanitária é outro. Abaixo, constam as denúncias mais recorrentes.

Considerando o total de 3295 de denúncias relativas à Vigilância Sanitária, as mais recorrentes são sobre Alimentos e Bebidas (47%), Saúde Ocupacional/Saúde do Trabalhador (31%) e Serviços de Saúde (10%), conforme Tabela 9.

Na Tabela 10, ao se considerar somente as denúncias relativas ao COVID 19 sobre **Vigilância Sanitária**, o que se destaca são as denúncias relativas à saúde ocupacional/saúde do trabalhador, com questões de preocupações sobre uso de EPI e condições de trabalho, diretamente sensíveis à nova situação de pandemia.

**Tabela 9 – Total de Manifestações, classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>TOTAL DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
ALIMENTO/BEBIDAS	1546	47%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	1029	31%
SERVIÇOS DE SAÚDE	331	10%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	131	4%
MEDICAMENTOS	80	2%
ÁGUA E AMBIENTES	67	2%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	32	1%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	28	1%
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	20	1%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	16	0%
SANEANTES	9	0%
SANGUE, HEMODERIVADOS, TECIDOS E ÓRGÃOS	4	0%
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	1	0%
IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>3295</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

**Tabela 10 – Manifestações sobre COVID 19, classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19 – DENÚNCIAS – VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	983	62%
ALIMENTO/BEBIDAS	274	17%
SERVIÇOS DE SAÚDE	120	8%
OUTROS	211	13%
	<b>1588</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

O **segundo assunto** que figura no **total** de denúncias refere-se à **Vigilância em Saúde**. A distribuição das manifestações nesse assunto mudou bastante de 2019 para 2020, reflexo da pandemia. Das manifestações desse tipo que ocorreram em 2019, 61% delas referiam-se a animais sinantrópicos<sup>4</sup>, 14% sobre casos confirmados de doenças, sendo as demais subdivididos nos assuntos criadouros em potencial (7%), vacinação (5%), epidemia/surto (gripe, dengue, febre amarela, etc.) (9 registros, 4%), entre outros menos frequentes.

No primeiro semestre de 2020, conforme Tabela 10, nos dados totais o subassunto Epidemia/Surto saltou para primeiro lugar com 570 registros (47%), que se somado a casos confirmados e casos suspeitos que possivelmente também estão relacionados, chega a 71% dos registros. O subassunto “Animais Sinantrópicos” caiu de primeiro para quinto lugar.

---

<sup>4</sup> Animais sinantrópicos, são aqueles que se adaptaram a viver junto com o ser humano, mesmo contra a sua vontade. Destacam-se dentre os animais sinantrópicos, aqueles que podem transmitir doenças ou causar agravos à saúde do homem ou outros animais e que estão presentes na cidade, como: rato, pombo, morcego, barata, mosca, mosquito, pulga, carrapato, formiga, escorpião, aranha, taturana, lacraia, abelha, vespa, marimbondo, entre outros.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 11 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

TOTAL DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	QUANTIDADE	%
EPIDEMIA/SURTO	570	47%
OUTROS	261	21%
CASO CONFIRMADO	218	18%
CASO SUSPEITO	78	6%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	62	5%
CRIADOURO EM POTENCIAL	12	1%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	7	1%
EQUIPE DE SAÚDE	4	0%
VACINAÇÃO	4	0%
TOTAL GERAL	1216	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Dessas 1.216 denúncias sobre Vigilância em Saúde, 1.164, ou seja, quase a totalidade (96%) foi sobre COVID-19.

**Tabela 12 – Manifestações sobre COVID 19 classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19 – DENÚNCIAS VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
EPIDEMIA/SURTO	578	50%
OUTROS	253	22%
CASO CONFIRMADO	243	21%
CASO SUSPEITO	88	7%
EQUIPE DE SAÚDE	2	0%
	<b>1164</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

O **terceiro assunto** mais recorrente em denúncias gerais e também em denúncias específicas sobre COVI 19 é sobre **Gestão**. Nesse aspecto, as denúncias referem-se na maioria a Recursos Humanos e Estabelecimentos de Saúde, conforme Tabelas 13 e 14. Em “outros” estão reunidos demais subassuntos que individualmente não somam 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G  
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias  
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno  
 Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020

**Tabela 13 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

TOTAL DENÚNCIAS		
GESTÃO	Quantidade	%
OUTROS	374	47%
RECURSOS HUMANOS	204	26%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	189	24%
RECURSOS MATERIAIS	16	2%
DOCUMENTOS	5	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0%
AUDITORIA	2	0%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0%
SAÚDE PRIVADA	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>795</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Tabela 14 - Manifestações sobre COVID-19 classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19 DENÚNCIAS		
GESTÃO	Quantidade	%
OUTROS	363	81%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	42	9%
RECURSOS HUMANOS	35	9%
RECURSOS MATERIAIS	9	1%
DOCUMENTOS	1	0%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1	0%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0%
SAÚDE PRIVADA	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>453</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

## **2. RECLAMAÇÃO**

As 10.584 **Reclamações** registradas no período correspondem a 31% do **total de manifestações**.

As **reclamações** relativas ao assunto **Gestão** atingiram 82% do montante, semelhante a 2019 (85%), como se observa na Tabela 15. As reclamações relativas à Ouvidoria do SUS (5%) são em sua maioria pedidos de Revisão de Resposta.

**Tabela 15 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>TOTAL RECLAMAÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
GESTÃO	8626	82%
OUVIDORIA DO SUS	551	5%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	342	3%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	202	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	190	2%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	122	1%
SAMU	110	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	109	1%
COMUNICAÇÃO	105	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	105	1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	57	1%
TRANSPORTE	45	0%
CARTÃO SUS	6	0%
ALIMENTO	4	0%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	3	0%
CONSELHO DE SAÚDE	2	0%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO	2	0%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0%
FINANCEIRO	1	0%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>10584</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Quando se analisam as 669 reclamações específicas sobre COVID 19, estas correspondem a 16% das manifestações sobre esse assunto. Percebe-se que o assunto Gestão também predomina em 74% desse montante, seguido por Vigilância em Saúde (18%) e Vigilância Sanitária (5%), conforme Tabelas 16, 17, 18 e 19.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**

**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 16 - Manifestações específicas sobre COVID-19 classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Principais Reclamações</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
GESTÃO	493	74%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	122	18%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	35	5%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6	1%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5	1%
OUVIDORIA DO SUS	4	1%
COMUNICAÇÃO	1	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	0%
SAMU	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>669</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Quando se analisam as reclamações relativas à COVID 19 sobre o assunto **Gestão**, percebe-se que 61% das manifestações são referentes a **Estabelecimentos de Saúde**, seguidas por **Recursos Humanos** (28%), como se observa na Tabela 17.

**Tabela 17 - Manifestações específicas sobre COVID 19 classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Reclamações - Gestão</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	321	61%
RECURSOS HUMANOS	118	28%
DOCUMENTOS	27	6%
RECURSOS MATERIAIS	10	2%
OUTROS	17	3%
<b>Total Geral</b>	<b>493</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

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

Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020

**Tabela 18 - Manifestações específicas sobre COVID 19 classificadas na tipologia Reclamação, assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19 Reclamações – Vigilância em Saúde	Quantidade	%
EPIDEMIA/SURTO	67	55%
OUTROS	24	20%
CASO SUSPEITO	17	14%
CASO CONFIRMADO	14	11%
<b>Total Geral</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Tabela 19 - Manifestações específicas sobre COVID 19 classificadas na tipologia Reclamação, assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19 Reclamações – Vigilância Sanitária	Quantidade	%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	29	83%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	3	9%
ALIMENTO/BEBIDAS	1	3%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	3%
SERVIÇOS DE SAÚDE	1	3%
	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

### **3. SOLICITAÇÃO**

Quando se analisam os dados totais do primeiro semestre, as **Solicitações** correspondem ao maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes. De um total de 33.928 manifestações registradas no 1º semestre 2020, 15.157 foram solicitações, correspondendo a um pouco menos da metade delas (45%).

Quanto à tipificação utilizada pelo sistema informatizado empregado, destaca-se:

Dentre as principais Solicitações, 66% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido da Assistência Farmacêutica (14%), de Produtos para a Saúde e correlatos (9%), Gestão (3%) e Assistência Odontológica (2%), conforme Tabela 20.

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

**Tabela 20 – Total de Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>TOTAL SOLICITAÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9963	66%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2077	14%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1438	9%
GESTÃO	464	3%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	313	2%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	257	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	245	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	150	1%
ALIMENTO	93	1%
OUVIDORIA DO SUS	84	1%
TRANSPORTE	31	0%
COMUNICAÇÃO	20	0%
CARTÃO SUS	16	0%
SAMU	2	0%
FINANCEIRO	2	0%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0%
CONSELHO DE SAÚDE	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>15157</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

As 168 solicitações relativas à COVID 19 correspondem a apenas 4% do total de manifestações sobre esse assunto, com maior número relacionado à Assistência Farmacêutica (43%) seguido por Assistência à Saúde (25%) e Gestão (18%) conforme tabela 21.

**Tabela 21 - Manifestações específicas sobre COVID 19 classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19 Solicitações	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	73	43%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	42	25%
GESTÃO	30	18%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	17	10%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	1%
<b>Total Geral</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

O primeiro assunto dentre as solicitações foi quanto à **Assistência Farmacêutica**, estão concentradas no Componente Básico, conforme Tabela 22. Os medicamentos que estão disponíveis no Componente Básico da Assistência Farmacêutica são destinados à Atenção Básica à Saúde. O Componente Estratégico refere-se a medicamentos de programas considerados estratégicos no cuidado da saúde. No Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, o acesso aos medicamentos ocorre de acordo com critérios definidos em protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas e está a cargo da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo – SES.

**Tabela 22 - Manifestações específicas sobre COVID 19 classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19 Solicitações - Assistência Farmacêutica	Quantidade	%
COMPONENTE BÁSICO	67	92%
COMPONENTE ESTRATÉGICO	4	5%
NÃO PADRONIZADO	1	1%
COMPONENTE ESPECIALIZADO	1	1%
<b>Total Geral</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

As solicitações classificadas como “Não padronizado” referem-se àquelas que não constam na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais – REMUME, que contempla todos os medicamentos padronizados pelo município, referenciada na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais – RENAME.

No que concerne ao assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se diagnóstico (50%), transferência de paciente (23%) e consultas/atendimentos/ tratamentos (19%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais.

**Tabela 23 - Manifestações específicas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Solicitação - Assistência à Saúde</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
DIAGNÓSTICO	16	38%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	10	24%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	8	19%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	3	7%
INTERNAÇÃO	1	2%
CONSULTA	1	2%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	1	2%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	1	2%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1	2%
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

As principais **Solicitações** referentes à **Gestão** são relativas a Documentos (70%), Estabelecimentos de Saúde (17%) e Recursos Materiais (6%) conforme Tabela 24.

**Tabela 24 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>Solicitações - Gestão</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
DOCUMENTOS	21	70%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	5	17%
RECURSOS MATERIAIS	2	6%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1	3%
OUTROS	1	3%
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

#### 4. ELOGIO

Foram 2.080 os **elogios** registrados no Sistema Ouvidor SUS no 1º semestre 2020, o que corresponde a 6% do total de manifestações. Os elogios na quase totalidade são relativos à **Gestão (92%)**, seguido por Assistência Odontológica (4%) e Estratégia de Saúde da Família (2%), conforme Tabela 25.

**Tabela 25- Total de Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

TOTAL - PRINCIPAIS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	1908	92%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	73	4%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	49	2%
SAMU	29	1%
OUVIDORIA DO SUS	15	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0%
CONSELHO DE SAÚDE	1	0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>2080</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

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

Quando o assunto é COVI 19, o número de elogios foi de apenas 24 manifestações.

**Tabela 26- Manifestações exclusivas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

COVID 19		
PRINCIPAIS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	21	88%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	8%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	4%
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

## **5. INFORMAÇÃO**

Quanto à Tipologia **Informações**, houve 473 registros (1%). Dos usuários que solicitaram alguma informação, 40% foram em relação a assuntos sobre Gestão, seguidos de 16% sobre Orientação em Saúde, 10% sobre Vigilância em Saúde, 9% sobre Comunicação, 5% Vigilância Sanitária, 5% Assistência à Saúde, e 4% Assistência Farmacêutica, conforme Tabela 27.

**Tabela 27 – Total de manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>TOTAL - PRINCIPAIS INFORMAÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
GESTÃO	191	40%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	77	16%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	47	10%
COMUNICAÇÃO	44	9%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	24	5%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	22	5%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	20	4%
CARTÃO SUS	14	3%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	11	2%
OUVIDORIA DO SUS	8	2%
CONSELHO DE SAÚDE	3	1%
ALIMENTO	3	1%
SAMU	2	0%
FINANCEIRO	2	0%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>473</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 28 – Manifestações específicas sobre COVID 19, classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>COVID 19</b>		
<b>PRINCIPAIS INFORMAÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	21	30%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	19	27%
GESTÃO	14	20%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	8	11%
COMUNICAÇÃO	6	9%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	1%
OUVIDORIA DO SUS	1	1%
<b>Total Geral</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

## **6. SUGESTÃO:**

As sugestões registradas no Sistema Ouvidor SUS, 248 no 1º semestre 2020, correspondem a 1% do total de manifestações. Concentraram-se em temas relacionados à Gestão (72%), Vigilância em Saúde (11%), Comunicação (5%), Vigilância Sanitária (3%), Assistência à Saúde (3%), Assistência Farmacêutica (2%), Estratégia de Saúde da Família (2%) e Assistência Odontológica (1%), conforme Tabela 29.

**Tabela 29 – Total de manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

<b>Total - PRINCIPAIS SUGESTÕES</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
GESTÃO	179	72%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	28	11%
COMUNICAÇÃO	13	5%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	7	3%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7	3%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	4	2%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	1%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1	0%
FINANCEIRO	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

**Tabela 30 – Manifestações específicas sobre COVID 19 classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.**

Rótulos de Linha	QUANTIDADE	%
GESTÃO	58	70%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	18	22%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4	5%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	1%
COMUNICAÇÃO	1	1%
<b>Total Geral</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

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

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas nas tabelas 31 e 32 as manifestações, por tipologia, assim estratificados<sup>5</sup>:

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

São seis as Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo (Figura 4):

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

---

<sup>5</sup> Como este relatório refere-se ao primeiro semestre de 2020, será considerada a estrutura conforme Decreto 57.857 de 05 de setembro de 2017, que

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

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

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

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

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

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

**I - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:**

- a) Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília
- b) Supervisão Técnica de Saúde Sé

**II - Coordenadoria Regional de Saúde Leste:**

- a) Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes
- b) Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
- c) Supervisão Técnica de Saúde Guaianases
- d) Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista
- e) Supervisão Técnica de Saúde Itaquera
- f) Supervisão Técnica de Saúde São Mateus
- g) Supervisão Técnica de Saúde São Miguel

**III - Coordenadoria Regional de Saúde Norte:**

- a) Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha
- b) Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia
- c) Supervisão Técnica de Saúde Pirituba
- d) Supervisão Técnica de Saúde Perus
- e) Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçaã
- f) Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme

**IV - Coordenadoria Regional de Saúde Oeste:**

- a) Supervisão Técnica de Saúde Butantã
- b) Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

**V - Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste:**

- a) Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva/Formosa/Carrão
- b) Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga
- c) Supervisão Técnica de Saúde Penha
- d) Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara,
- e) Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba

**VI - Coordenadoria Regional de Saúde Sul:**

- a) Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo
- b) Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro
- c) Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim
- d) Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros
- e) Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Na Tabela 31 serão apresentados as manifestações classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesma Tabela, constam os números de manifestações da Autarquia Hospitalar Municipal, do Hospital do Servidor Público Municipal, Secretaria Municipal da Saúde, COVISA e SAMU, já apresentados, totalizando as 33.928 manifestações. Essa Tabela não tem a intenção de ser um ranking no número de manifestações e suas tipologias, já que cada Coordenadoria Regional de Saúde tem características demográficas, perfil populacional e características socioeconômicas e número de equipamentos de saúde diferentes. Já na Tabela 32 serão apresentados os dados específicos sobre COVID 19, seguindo a mesma estratificação.

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 31 – Total de manifestações estratificadas por ouvidorias - Rede de Ouvidoria Municipal SUS, por tipologia, 1º sem.2020**

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	ELOGIO	DENUNCIA	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	980	506	84	124	12	5	1711	5%
Capela do Socorro	SUL	962	479	24	65	11	5	1546	5%
Campo Limpo	SUL	564	408	28	76	6	5	1087	3%
M'Boi Mirim	SUL	491	286	29	52	9	2	869	3%
Parelheiros	SUL	126	113	15	22	6	0	282	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA SUL</b>							<b>SUL</b>	<b>5495</b>	<b>16%</b>
Itaquera	LESTE	738	460	74	93	10	4	1379	4%
São Mateus	LESTE	428	286	34	49	7	1	805	2%
Itaim Paulista	LESTE	431	244	37	43	2	1	758	2%
São Miguel	LESTE	389	279	61	33	6	2	770	2%
Guaianases	LESTE	286	174	52	35	4	1	552	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	232	147	37	34	5	0	455	1%
Cidade Tiradentes	LESTE	236	128	26	29	3	1	423	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA LESTE</b>							<b>LESTE</b>	<b>5142</b>	<b>15%</b>
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	780	440	107	177	8	4	1516	4%
Penha	SUDESTE	581	316	55	88	11	3	1054	3%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	524	419	87	62	5	5	1102	3%
Ipiranga	SUDESTE	488	353	92	102	6	5	1046	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	387	299	73	109	15	7	890	3%
<b>TOTAL COORDENADORIA SUDESTE</b>							<b>SUDESTE</b>	<b>5608</b>	<b>17%</b>
Santana / Jaçanã	NORTE	534	380	58	126	10	3	1111	3%
Pirituba	NORTE	448	400	110	79	10	3	1050	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	450	285	35	68	5	1	844	2%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	360	207	205	81	44	8	905	3%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	290	187	10	32	3	3	525	2%
Perus	NORTE	125	138	38	13	1	3	318	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA NORTE</b>							<b>NORTE</b>	<b>4753</b>	<b>14%</b>
Butantã	OESTE	385	253	12	79	10	3	742	2%
Lapa / Pinheiros	OESTE	429	282	31	190	14	4	950	3%
<b>TOTAL COORDENADORIA OESTE</b>							<b>OESTE</b>	<b>1692</b>	<b>5%</b>
Santa Cecília	CENTRO	280	156	24	174	2	3	639	2%
Sé	CENTRO	230	168	34	30	8	0	470	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA CENTRO</b>							<b>CENTRO</b>	<b>1109</b>	<b>3%</b>
<b>AHM</b>		452	1533	449	121	13	25	<b>2593</b>	<b>8%</b>
<b>HSPM</b>		690	401	90	16	2	7	<b>1206</b>	<b>4%</b>
<b>SMS</b>		264	290	51	42	46	34	<b>727</b>	<b>2%</b>
<b>COVISA</b>		65	53	1	1643	38	15	<b>1815</b>	<b>5%</b>
<b>SEM IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO</b>		50	169	3	1041	10	10	<b>1283</b>	<b>4%</b>
<b>ESTABELECIMENTO EM BRANCO</b>		1482	345	14	458	131	75	<b>2505</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>15157</b>	<b>10584</b>	<b>2080</b>	<b>5386</b>	<b>473</b>	<b>248</b>	<b>33928</b>	<b>100%</b>

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

---

**Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G**  
**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**  
**COCIN – Coordenadoria de Controle Interno**  
**Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – BOLETIM COVI 19 - 1º Semestre de 2020**

**Tabela 32 - Manifestações específicas sobre COVID 19 estratificadas por ouvidorias- Rede de Ouvidoria Municipal SUS, por tipologia, 1º sem 2020**

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	ELOGIO	DENUNCIA	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	3	14	0	24	0	0	41	1%
Capela do Socorro	SUL	3	12	0	17	2	0	34	1%
Campo Limpo	SUL	7	12	0	12	1	1	33	1%
M'Boi Mirim	SUL	6	14	0	9	0	0	29	1%
Parelheiros	SUL	3	4	0	1	1	0	9	0%
<b>TOTAL COORDENADORIA SUL</b>							<b>SUL</b>	<b>146</b>	<b>3%</b>
Itaquera	LESTE	11	12	1	23	0	0	47	1%
São Mateus	LESTE	5	12	0	9	0	0	26	1%
Itaim Paulista	LESTE	6	8	1	9	1	0	25	1%
São Miguel	LESTE	5	10	0	7	0	0	22	1%
Guaianases	LESTE	6	8	0	11	1	0	26	1%
Ermelino Matarazzo	LESTE	5	7	1	7	0	0	20	0%
Cidade Tiradentes	LESTE	5	3	0	5	0	1	14	0%
<b>TOTAL COORDENADORIA LESTE</b>							<b>LESTE</b>	<b>180</b>	<b>4%</b>
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	6	11	0	32	0	0	49	1%
Penha	SUDESTE	5	11	0	11	0	0	27	1%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	0	11	0	15	0	0	26	1%
Ipiranga	SUDESTE	1	13	1	37	0	0	52	1%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	1	13	1	23	2	0	40	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA SUDESTE</b>							<b>SUDESTE</b>	<b>194</b>	<b>5%</b>
Santana / Jaçanã	NORTE	9	16	0	26	1	0	52	1%
Pirituba	NORTE	3	7	0	21	0	0	31	1%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	3	2	0	22	0	0	27	1%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	2	12	0	24	1	0	39	1%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	5	2	1	8	0	0	16	0%
Perus	NORTE	2	1	0	1	0	0	4	0%
<b>TOTAL COORDENADORIA NORTE</b>							<b>NORTE</b>	<b>169</b>	<b>4%</b>
Butantã	OESTE	3	9	0	18	0	0	30	1%
Lapa / Pinheiros	OESTE	5	13	1	28	3	2	52	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA OESTE</b>							<b>OESTE</b>	<b>82</b>	<b>2%</b>
Santa Cecília	CENTRO	1	3	0	25	1	0	30	1%
Sé	CENTRO	4	11	0	15	0	0	30	1%
<b>TOTAL COORDENADORIA CENTRO</b>							<b>CENTRO</b>	<b>60</b>	<b>1%</b>
<b>AHM</b>		14	253	12	42	2	3	326	8%
<b>HSPM</b>		8	4	0	6	0	0	18	0%
<b>SMS</b>		1	18	1	14	5	14	53	1%
<b>COVISA</b>		5	6	1	1518	18	10	1558	37%
<b>SEM IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO</b>		1	57	3	817	4	8	890	21%
<b>ESTABELECIEMTO EM BRANCO</b>		24	80	0	370	27	44	545	13%
<b>TOTAL GERAL</b>		168	669	24	3207	70	83	4221	100%