

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE MEDICINA SOCIAL
ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA

FRANCINE BALZARETTI CARDOSO

**CARACTERIZAÇÃO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS NO
DISQUE VIGILÂNCIA 150 DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19
NO RIO GRANDE DO SUL EM 2020**

Porto Alegre
agosto 2021

Francine Balzaretto Cardoso

**CARACTERIZAÇÃO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS NO
DISQUE VIGILÂNCIA 150 DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19
NO RIO GRANDE DO SUL EM 2020**

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Saúde Pública, Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Saúde Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Raquel Canuto

Porto Alegre
agosto 2021

CIP - Catalogação na Publicação

Cardoso, Francine Balzarette.
CARACTERIZAÇÃO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS NO
DISQUE-VIGILÂNCIA 150 DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19
NO RIO GRANDE DO SUL EM 2020 / Francine Balzarette
Cardoso. -- 2021.
51 f.
Orientadora: RAQUEL CANUTO.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Medicina, ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA, Porto
Alegre, BR-RS, 2021.

1. Covid-19. 2. Serviços de Atendimento. 3.
Denúncias de Irregularidades. I. CANUTO, RAQUEL,
orient. II. Título.

RESUMO

Em dezembro de 2019, foram reportados, à Organização Mundial da Saúde (OMS), casos de pneumonia de origem desconhecida originados em Wuhan, província de Hubei, na China. Diante do avanço do número de casos e de países que referiram casos confirmados de *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2), em 11 de março de 2020, a OMS declarou a situação como pandemia. A fim de frear a transmissão viral e, assim, a evolução da pandemia, muitos países, entre eles o Brasil, instituíram medidas de intervenção não farmacológicas, tais como: incentivo à higienização das mãos, etiqueta respiratória e uso de máscaras, além de medidas para evitar a circulação e aglomeração de pessoas, como fechamento de escolas, do comércio e atividades de lazer, entre outros. Frente a essa nova realidade, em meio ao pânico instaurado pela pandemia, a população buscou canais de informação em saúde (ouvidorias), que fossem capazes de receber e responder suas dúvidas, bem como registrar denúncias de desrespeito às normas de prevenção, como, por exemplo, a ocorrência de aglomerações, visando intervenções para restabelecer o necessário cumprimento das medidas preventivas. Diante das particularidades do período, este trabalho caracteriza os atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, nos anos de 2019 e 2020. Do total dos atendimentos registrados no Disque Vigilância, em 2020, 89,46% (23.711) foram relacionados à Covid-19. Esta demanda levou a um aumento de 1.693,48% nos registros no Disque Vigilância se comparado ao ano de 2019. Dentre os meios para realização das notificações, o telefone foi a fonte mais comum, representando 96,69% (22.926) dos casos. Quanto ao objetivo do contato, a solicitação de informações ocorreu em 77,55% (18.387); e, em relação ao setor ao qual o assunto correspondia, foram de competência do Centro de Operações Estratégicas do RS (COE-RS) em 99,77% (23.656) dos atendimentos. Entretanto, somente para 9,5% (2.268) dos atendimentos houve registro sobre esse ser ou não oriundo de profissional da saúde. Desta parcela, 76,76% (1.741) foram registrados como realizados por profissionais do setor e 23,24% (527) pela população em geral. Observou-se que somente 2,4 % (567) dos registros apresentaram a informação quanto ao município de origem da demanda, no Disque Vigilância, referentes à Covid-19, em 2020. Entre os que tiveram registrada a origem da demanda, Porto Alegre representou 39% (222), município que pertence à 1ª Coordenadoria Regional de Saúde (CRS), e 51,5% (286) dos atendimentos do Disque Vigilância, em 2020, foram da área da abrangência da 2ª CRS, com sede, também, em Porto Alegre. Considerando a quantidade de atendimentos com registros incompletos no Disque Vigilância durante a pandemia do coronavírus, em 2020, pondera-se que foi utilizado um canal de atendimento à comunidade do RS que não estava suficientemente preparado para receber o aumento da demanda registrada para este serviço, seja pela falta de orientação à população sobre qual o serviço de atendimento responsável por atender estas demandas, seja por carência de recursos humanos e de suporte tecnológico disponíveis no Disque Vigilância.

Palavras-chave: Covid-19. Serviços de Atendimento. Denúncias de Irregularidades.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Distribuição do número de atendimentos registrados no Disque Vigilância, relacionados à Covid-19, por município, em 2020 (N=567)	26
Figura 2 – Frequência de atendimentos mensais, relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020 (N=2.268)	29

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Comparação entre os tipos de registro, em geral, recebidos nos anos de 2019 e 2020, pelo Disque Vigilância no RS (N=28.066)	21
Tabela 2 –	Descrição da frequência das variáveis obtidas dos atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020 (N=23.711)	24
Tabela 3 –	Variáveis obtidas dos atendimentos relacionados à Covid-19, de acordo com solicitações de profissionais de saúde e da população em geral, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, em 2020 (N=2.268)	25
Tabela 4 –	Frequência de atendimentos relacionados à Covid-19, segundo as CRS, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020 (N=555)	28
Tabela 5 –	Frequência dos tipos de atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, na variável "observações", no ano de 2020 (N=1.070)	30

LISTA DE SIGLAS

Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CEVS	Centro Estadual de Vigilância em Saúde
CIEVS	Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde
COE-nCoV	Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública Nacional
COE-RS	Centro de Operações Estratégicas do RS
Covid-19	<i>Corona Virus Disease 2019</i>
CRS	Coordenadoria Regional da Saúde
DISP	Departamento de Inteligência de Segurança Pública
DVAS	Divisão de Vigilância Ambiental em Saúde
DVE	Divisão de Vigilância Epidemiológica
DVS	Divisão de Vigilância Sanitária
DVST	Divisão de Vigilância em Saúde do Trabalhador
ESPIN	Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBM	<i>International Business Machines Corporation</i>
MS	Ministério da Saúde
OMS	Organização Mundial da Saúde
RS	Rio Grande do Sul
SARS-CoV-2	<i>Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2</i>
SES	Secretaria Estadual da Saúde
Sistema 3As	Sistema de Avisos, Alertas e Ações
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
SSP	Secretaria de Segurança Pública
SVS	Secretaria de Vigilância em Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	OBJETIVOS	10
2.1	Objetivo geral	10
2.2	Objetivos específicos	10
3	REVISÃO DE LITERATURA	11
3.1	Estratégias da vigilância em saúde no enfrentamento ao coronavírus no Brasil	11
3.1.1	<i>Whatsapp</i> do MS	13
3.1.2	Aplicativo Coronavírus-SUS	13
3.1.3	Disque Saúde 136	14
3.2	O aumento da demanda do Disque Vigilância 150 no RS em decorrência da Covid-19	14
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
4.1	Análise dos dados recebidos e definição de variáveis	18
4.2	Análises estatísticas	19
4.3	Questões éticas	19
5	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	21
6	CONCLUSÕES	32
	REFERÊNCIAS	34
	ANEXO A	38
	ANEXO B	46

1 INTRODUÇÃO

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Covid-19 é uma doença infecciosa causada pelo novo coronavírus denominado SARS-CoV-2, identificado pela primeira vez em Wuhan, província de Hubei, na China, em dezembro de 2019 (CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION, 2020; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2021). Classificado como um betacoronavírus e próprio da família *coronaviridae*, o SARS-CoV-2 é altamente patogênico e responsável por causar síndromes respiratórias e gastrointestinais de gravidades diversas (BRASIL, 2020a; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020).

Em virtude da disseminação mundial dos casos da doença, não se restringindo apenas aos ocorridos na China, a OMS declarou a pandemia do coronavírus em 11 de março de 2020 (CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION, 2020; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020). Com a evolução do Covid-19 no Brasil, ainda em março de 2020, o Ministério da Saúde (MS) declarou a sua transmissão comunitária no País, culminando com a adoção de medidas para a diminuição de sua transmissão, como higienização das mãos e uso de álcool gel, uso de máscaras e distanciamento social (BRASIL, 2020c). Nesse contexto, visando favorecer a adesão das pessoas às medidas para diminuição da transmissão do coronavírus, os órgãos de vigilância em saúde promoveram, além da educação em saúde, a fiscalização sanitária do cumprimento destas normas (GARCIA; DUARTE, 2020).

No Brasil, o monitoramento dos eventos de saúde pública, como no caso da pandemia do coronavírus, é realizado pela rede de Centros de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (CIEVS), da Secretaria de Vigilância em Saúde, do Ministério da Saúde (SVS/MS) (BRASIL, 2005). No Rio Grande do Sul, o CIEVS pertence ao organograma do Centro Estadual de Vigilância em Saúde (CEVS), órgão da Secretaria Estadual da Saúde do RS (SES/RS) responsável pela política de vigilância em saúde (RIO GRANDE DO SUL, 2021a).

O principal canal de denúncias e notificações do sistema de vigilância em saúde do RS é o Disque Vigilância 150. Inaugurado em 2006, interliga o CIEVS com

as demais áreas técnicas do CEVS a partir do registro, atendimento e encaminhamento das demandas de cidadãos e profissionais de saúde referentes a todas as áreas de vigilância em saúde (RIO GRANDE DO SUL, 2020a).

Em 2020, a partir da crise sanitária instalada pela pandemia, o Disque Vigilância passou a conduzir os fluxos em relação aos casos suspeitos e confirmados decorrentes da Covid-19, realizando o monitoramento epidemiológico e participando da organização da resposta em todos os níveis de atenção, de forma auxiliar ao Centro de Operações Estratégicas do RS (COE-RS) (RIO GRANDE DO SUL, 2020b).

Como medida de contenção da disseminação do coronavírus, em consonância com a legislação federal, o Governo do Estado publicou normas para favorecer o uso de intervenções não farmacológicas, visando coibir a aglomeração de pessoas e com isso, a transmissão e o espalhamento da Covid-19. Dentre as medidas mais restritivas, as que apresentaram maior dificuldade de serem cumpridas são as relativas ao setor econômico, como a proibição da abertura do comércio considerado não essencial (lojas em geral, barbearias, salões de beleza), limitação de horário e número de clientes nos serviços de alimentação, proibição de eventos e de práticas esportivas coletivas, entre outras restrições (RIO GRANDE DO SUL, 2021b).

Sendo assim, além do incremento das demandas oriundas de profissionais de saúde referentes ao coronavírus (consultas técnicas), os atendimentos registrados no Disque Vigilância também aumentaram, consideravelmente, no ano de 2020, devido às denúncias da população sobre o descumprimento destes atos legais. Constatou-se, no mês de março, volume cem vezes maior de registros em comparação com os meses de janeiro e fevereiro do mesmo ano (CUSTÓDIO, 2020).

O conhecimento dos motivos que desencadearam o aumento de demanda do Disque Vigilância, em 2020, permite uma estimativa do comportamento da população, frente às políticas públicas adotadas para o enfrentamento do coronavírus, isto é, se as pessoas estavam ou não atendendo às medidas de intervenção não farmacológicas impostas. Além disso, a verificação do grande aumento de registrados permite inferir sobre a capacidade do Disque Vigilância em absorver tal demanda de notificações gerada com a pandemia do Covid-19.

Desta forma, o objetivo geral deste trabalho é caracterizar os atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no estado do Rio Grande do Sul, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, descrevendo o incremento de registros notificados no ano de 2020.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Caracterizar os atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no estado do Rio Grande do Sul, demandados por profissionais de saúde (consulta técnica) e pela população em geral.

2.2 Objetivos Específicos

Frente ao objetivo geral definido para o trabalho, os específicos são:

- a) comparar o quantitativo de denúncias, notificações, reclamações, informações, solicitações, elogios ou sugestões recebidas pelo Disque Vigilância nos anos de 2019 e 2020;
- b) descrever os atendimentos registrados pelo Disque Vigilância, durante o ano de 2020, relativos à Covid-19, por mês de notificação, fonte (telefone ou email), classificação (denúncias, notificações, reclamações, informações, solicitações, elogios ou sugestões), município de origem e respectiva Coordenadoria Regional de Saúde (CRS), diferenciando as consultas técnicas dos demais atendimentos;
- c) diferenciar as denúncias, reclamações, informações e notificações registradas pelo Disque Vigilância, durante o ano de 2020, relativos à Covid-19, em aglomerações, uso incorreto ou não uso de máscara, surtos de Covid-19 em estabelecimentos e outros descumprimentos de atos legais.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Estratégias da vigilância em saúde no enfrentamento ao coronavírus no Brasil

A partir de informações técnicas dos órgãos internacionais de saúde referentes à ocorrência e aumento do número de casos, no mundo, de Covid-19, ações de vigilância em saúde, no Brasil, foram imediatamente tomadas pelo Ministério da Saúde (CRODA; GARCIA, 2020).

Considerando que a situação, em relação ao coronavírus, demandava o emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública, o MS declarou Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPIN) através da publicação da Portaria MS nº 188, de 4 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020b). De acordo com o Decreto nº 7.616, de 17 de novembro de 2011, art. 2º, a declaração de ESPIN ocorre em situações que demandem o emprego urgente de medidas de prevenção, de controle e de contenção de riscos, danos e de agravos à saúde pública (BRASIL, 2011).

Também, a partir desta Portaria MS 188/2020, o MS determinou a criação do Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública Nacional (COE-nCoV), sob responsabilidade da SVS/MS. Ao COE-nCoV compete o planejamento, a organização, a coordenação e o controle das medidas a serem empregadas durante a ESPIN, promovendo a articulação entre os gestores estaduais, distrital e municipais do Sistema Único de Saúde (SUS), além de manter a população informada sobre a ESPIN (BRASIL, 2020b).

A ativação do COE é sempre deferida pela Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS), do MS, e se baseia na avaliação do risco sanitário do evento de saúde pública, considerando a sua natureza e magnitude. Esta ativação é avaliada nas situações em que a capacidade de resposta de esfera local/estadual é excedida, quando envolva outros setores do MS, quando a emergência em saúde pública tenha potencial para se tornar uma situação grave, podendo vir a ser uma ESPIN ou, ainda, que envolva, ou possa envolver, outros países (BRASIL, 2014).

O MS passou a orientar a população sobre a importância de ações de prevenção da transmissão do coronavírus, que incluem, principalmente, medidas não farmacológicas como (BRASIL, 2020d):

- a) uso de máscara;
- b) lavagem das mãos com água e sabão ou sua higienização com álcool em gel;
- c) “etiqueta respiratória”, que consiste em cobrir o nariz e a boca ao espirrar ou tossir;
- d) distanciamento social;
- e) não compartilhamento de objetos de uso pessoal, como copos e talheres;
- f) hábito de manter a ventilação nos ambientes.

Estas medidas estão previstas na Lei 13.979, de 06 de fevereiro de 2020, e objetivam a proteção da coletividade frente ao coronavírus e foram adotadas pelos estados da federação (BRASIL, 2020e; GARCIA; DUARTE, 2020).

Em virtude da alta transmissibilidade e propagação do coronavírus, somente medidas individuais de prevenção não foram suficientes. Desta forma, providências complementares de alcance comunitário foram tomadas, como (OLIVEIRA *et al.*, 2020):

- a) restrições da mobilidade da população levando cancelamento de aulas nas escolas e universidades;
- b) fechamento de locais de possível aglomeração de pessoas, como,
 - eventos sociais e esportivos;
 - teatros, cinemas;
 - estabelecimentos comerciais considerados prestadores de serviços não essenciais.

Como forma de busca ativa dos casos de Covid-19 e monitoramento da doença no País, o Governo Federal e os estados usaram ferramentas que pudessem contribuir com esta demanda dos cidadãos, como os canais de teleatendimento. O TeleSUS foi uma estratégia para disponibilizar, para o cidadão, um serviço de atendimento pré-clínico de saúde para o enfrentamento da Covid-19. Foi criada com o objetivo de tirar dúvidas e informar sobre o que fazer em caso de sinais da doença, sem sair de casa, elaborada pela Governo Federal com uso da tecnologia (BRASIL, 2020f). Dentre os canais de entrada deste serviço, destaca-se o

WhatsApp do MS, o aplicativo Coronavírus-SUS e o Disque Saúde 136 (BRASIL, 2020f).

3.1.1 *Whatsapp* do MS

Criado a partir de uma parceria do governo brasileiro com o *Facebook/Whatsapp*, em março de 2020, a ferramenta, através do número (61) 9938-0031, foi criada para responder às principais dúvidas da população, relacionadas à Covid-19, tais como (BRASIL, 2020f):

- a) verificar sintomas;
- b) o coronavírus;
- c) a transmissão;
- d) os sintomas;
- e) a prevenção;
- f) o diagnóstico;
- g) o isolamento;
- h) o tratamento;
- i) a ação no Brasil;
- j) se *fake* ou verdade;
- k) o profissional da saúde.

O cidadão, ao digitar a opção desejada, é remetido para alternativas, cada vez mais particulares do assunto indicado, até que obtenha uma resposta mais específica para a sua dúvida.

3.1.2 Aplicativo Coronavírus-SUS

Após baixar o aplicativo, no telefone celular, ao usá-lo, o cidadão recebe orientações acerca da Covid-19 e, ao responder um questionário indicando sua condição de saúde e quadros pré-existentes, como hipertensão e diabetes, tem a oportunidade de receber informações de medidas a serem seguidas com base nas respostas fornecidas, como, por exemplo, continuar em observação em casa ou procurar um serviço de saúde (BRASIL, 2020g).

3.1.3 Disque Saúde 136

O Disque Saúde 136 é o canal de teleatendimento da Ouvidoria-Geral do SUS, que funciona como um serviço de entrada de manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, informações, elogios e sugestões) para a população. Atua, entre outras, com a função de serviço de promoção da saúde, disseminando informações sobre doenças, programas e campanhas do MS (BRASIL, 2013a). O Disque Saúde 136 funciona através de ligação gratuita, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h e, aos sábados e domingos, das 8h às 18h (BRASIL, 2013a).

Segundo informações do Ministério da Saúde, após o registro de alguma manifestação no Disque Saúde 136, este é analisado pela Ouvidoria-Geral do SUS e, quando cabível, é encaminhado aos órgãos, departamentos ou áreas competentes nas esferas federal, estadual ou municipal da gestão do SUS, para as providências e retorno ao cidadão (BRASIL, 2013a). Com a pandemia da Covid-19, este serviço passou a receber também as demandas relativas a esta doença, orientando e tirando as principais dúvidas da população, além de promover a realização de consultas *on-line*, disponibilizando o teleatendimento por profissionais capacitados, sem precisar sair da residência, a não ser quando se revelasse necessário (BRASIL, 2020g).

3.2 O aumento da demanda do Disque Vigilância 150 no RS em decorrência da Covid-19

Em 19 de março de 2020, a partir da publicação do Decreto Estadual nº 55.129, em consonância com as orientações do Governo Federal, o Governo Estadual decretou estado de calamidade pública no RS, para fins de prevenção e enfrentamento à epidemia causada pelo Covid-19 (RIO GRANDE DO SUL, 2020b). Desde então, medidas restritivas foram estabelecidas para coibir, principalmente, a aglomeração de pessoas e assim, a maior propagação do vírus.

Como marco das ações de combate e prevenção contra o coronavírus no Estado, foi publicado o Decreto Estadual nº 55.241, de 10 de maio de 2020, o qual institui o sistema de distanciamento controlado no RS (RIO GRANDE DO SUL, 2020c). A partir da vigência deste Decreto, semanalmente, era realizado o monitoramento da evolução da epidemia causada pelo coronavírus, a partir do estudo técnico e científico de indicadores destinados a mensurar a propagação da

Covid-19 e a capacidade de atendimento do sistema de saúde (RIO GRANDE DO SUL, 2020c). De posse do resultado deste monitoramento, as regiões do RS eram classificadas em bandeiras de cores amarela, laranja, vermelha e preta, as quais indicavam o risco de a população adquirir a Covid-19 (RIO GRANDE DO SUL, 2020c). Quanto mais escura a cor da bandeira, mais restritivas eram as medidas aplicadas.

Durante o ano de 2020, sucessivos decretos alteraram o Decreto 55.241/2020, tornando, mais ou menos restritivas, as medidas do distanciamento controlado de acordo com a evolução da pandemia de Covid-19 (RIO GRANDE DO SUL, 2020c). Entretanto, sempre foi prioridade a obrigatoriedade do uso de máscaras, assim como evitar aglomerações e a circulação de pessoas para diminuir e controlar a propagação viral.

Em maio de 2021, o Governo Estadual do RS atualizou o sistema de distanciamento controlado ao instituir, em substituição ao sistema das bandeiras, o Sistema de Avisos, Alertas e Ações (Sistema 3As) para fins de monitoramento, prevenção e enfrentamento à pandemia de Covid-19, além de reiterar a declaração de estado de calamidade pública em todo o seu território (RIO GRANDE DO SUL, 2021c). Através do Sistema 3As, além dos protocolos mínimos definidos pelo modelo, o Governo do RS definiu restrições para as diferentes atividades econômicas e sociais, considerando a situação epidemiológica de cada momento, de forma regionalizada, através dos dados epidemiológicos e outros indicadores de saúde (RIO GRANDE DO SUL, 2021c). As restrições às atividades econômicas e sociais, no RS, foram, a cada período, determinadas com intuito de diminuir a circulação viral, buscando o equilíbrio entre a responsabilidade sanitária e o desenvolvimento econômico, considerando, entre outros indicadores (RIO GRANDE DO SUL, 2021c):

- a) incidência de casos;
- b) mortalidade e a letalidade aparente;
- c) capacidade hospitalar;
- d) cobertura vacinal.

A veiculação frequente na mídia sobre as consequências oriundas da pandemia no sistema de saúde e, principalmente, na vida das pessoas, associada às diversas dúvidas sobre os sintomas, eficácia de tratamentos e vacinas,

diagnósticos e letalidade da Covid-19, instaurou o pânico na população. As pessoas, neste contexto, sentiram-se na obrigação de fiscalizar o cumprimento das medidas mínimas de prevenção ao coronavírus, em prol da sua saúde e dos seus entes queridos.

No início da pandemia do coronavírus, não havia, no RS, um canal específico de denúncias para o registro destas informações. O Disque Vigilância, principal porta de entrada de denúncias relacionadas ao sistema de vigilância em saúde do Estado acabou por absorver estas demandas (CUSTÓDIO, 2020). O serviço passou a atuar de forma conjunta com o COE-RS, para conduzir os fluxos em relação aos casos suspeitos e confirmados decorrentes da Covid-19, realizando o monitoramento epidemiológico e organização da resposta em todos os níveis de atenção (HENRIQUES, 2020).

O Disque Vigilância que, originalmente, faz atendimentos de outros assuntos relacionados à vigilância em saúde, oriundos de todo o Estado, passou a absorver esta demanda relativa à Covid-19. Com intuito de organizar e classificar de forma clara as diferentes demandas que chegam ao Disque Vigilância, os atendimentos são diferenciados em oito categorias (informação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, notificação e consulta técnica) e tipificados em, aproximadamente, 250 categorias, conforme detalhado no Anexo A (RIO GRANDE DO SUL, 2020a). Conforme Henriques (2020), este é um canal de atendimento que se diferencia dos outros serviços de ouvidoria pela sua versatilidade nos assuntos abordados e pelo atendimento e respeito ao anonimato dos denunciantes que assim desejarem, situação que nem sempre é aceita em outros órgãos que trabalham com sistemas de ouvidoria.

As consultas técnicas diferenciam-se dos demais atendimentos, pois são demandas de profissionais de saúde, responsáveis técnicos, profissionais da vigilância municipal ou estadual que solicitam informações ou orientações, entre outros, sobre protocolos técnicos ou condutas de vigilância (RIO GRANDE DO SUL, 2020a). Os atendimentos que necessitam de informações específicas de determinadas áreas da vigilância em saúde ou, até mesmo, de outros órgãos, os quais não podem ser finalizados durante a ligação de origem, são repassados, por competência, para as respectivas áreas técnicas para as providências cabíveis (RIO GRANDE DO SUL, 2020a).

O atendimento do Disque Vigilância é realizado, de forma gratuita e abrangendo todo o Estado, por contato telefônico, através do número 150, ou por correio eletrônico pelo endereço disque-vigilancia@saude.rs.gov.br. O serviço funciona sete dias por semana e seu horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h e, aos finais de semana e feriados, possui plantões de atendimento das 8h às 20h. O setor conta com estagiários, que são estudantes de cursos superiores da área de saúde pública, e especialistas em saúde que são do quadro de servidores estaduais lotados no CEVS (RIO GRANDE DO SUL, 2020a).

De acordo com os dados da Secretaria Estadual da Saúde (RIO GRANDE DO SUL, 2020b), estima-se que houve um aumento de 59,3% dos atendimentos em 2019, comparados aos registrados em 2018. Em virtude da pandemia do Covid-19, no primeiro semestre de 2020, os atendimentos aumentaram em 1.135,8% se comparados com mesmo período de 2019 (RIO GRANDE DO SUL, 2020a).

Conforme Henriques (2020), o aumento do número de atendimentos pelo Disque Vigilância, em 2020, ocorreu, principalmente, devido à veiculação na mídia do serviço como fonte de informações sobre a pandemia. Associado a isto, o autor salienta que as demandas não relacionadas à Covid-19, em 2020, passaram a ser registradas como "Outros – Não Covid-19", isto é, uma nova tipificação formulada no serviço em função do aumento expressivo dos atendimentos vinculados à pandemia. Assim, informações completas, em vários atendimentos, deixaram de ser registradas para poder atender às inúmeras demandas que estavam chegando ao serviço relativamente a situação extraordinária que se implantou.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo epidemiológico observacional transversal descritivo a partir de dados secundários. Os dados referem-se a todos os atendimentos registrados no banco de dados do Disque Vigilância nos anos de 2019 e de 2020.

Para ter acesso aos registros dos atendimentos, foi contatada a Especialista em Saúde e Coordenadora do Disque Vigilância, a médica veterinária Cintia Simoni. Foram disponibilizadas as planilhas de dados que compilaram os atendimentos nos anos de 2019 e 2020, para devida caracterização das demandas.

4.1 Análise dos dados recebidos e definição de variáveis

As planilhas de dados dos atendimentos do Disque Vigilância são compostas por quinze colunas dispostas com as seguintes identificações:

- a) número;
- b) data;
- c) fonte;
- d) classificação;
- e) tipificação;
- f) divisão;
- g) ficha de ocorrência;
- h) profissional da saúde;
- i) anônimo ou sigiloso;
- j) município;
- k) CRS;
- l) data de resposta da área técnica;
- m) data de encerramento;
- n) encerrado em 30 dias;
- o) observações: coluna na qual as demandas são detalhadas conforme a classificação inicialmente recebida.

Frente a forma de classificação dos dados nas planilhas, foram definidas as variáveis que demonstram o aumento da casuística do Disque Vigilância, no ano de 2020, em virtude da pandemia do Covid-19. As variáveis analisadas foram:

- a) data de notificação: data de registro do atendimento pelo Disque Vigilância;
- b) fonte: se a notificação foi realizada por telefone (150) ou via email (disque-vigilancia@saude.rs.gov.br);
- c) consulta técnica: registro sobre a demanda ser ou não oriunda de profissional da saúde;
- d) classificação: se o atendimento é classificado como denúncia, notificação, reclamação, informação, solicitação, elogio ou sugestão;
- e) município de ocorrência: a que município se refere o atendimento;
- f) observações: as denúncias, reclamações, notificações e informações recebidas em 2020, referentes à Covid-19 foram diferenciadas em:
 - aglomeração;
 - uso incorreto ou não uso de máscara;
 - possível surto de Covid-19 em estabelecimentos;
 - outros descumprimentos de normativas legais (não respeita horário de abertura, não disponibilização de álcool gel para o público/funcionários, não cumpre distanciamento controlado).

Considerando-se que, nos atendimentos, os registros não estavam com a totalidade dos campos da planilha preenchidos, ao se estudar cada variável, o número total de dados analisados corresponde a quantidade de vezes que o respectivo campo estava preenchido: algumas vezes uma parcela pequena do total.

4.2 Análises estatísticas

As planilhas foram importadas e ajustadas no software Excel e, posteriormente, as análises foram conduzidas no software SPSS versão 21 (IBM, 2020).

Os dados foram descritos com frequências absolutas e relativas e associações entre tipos de denúncia e demais variáveis foram exploradas por análises bivariadas (teste qui-quadrado de Pearson). Foi considerado um nível de significância de 5% em todas as análises.

4.3 Questões éticas

A pesquisa envolveu dados secundários de banco de dados de órgão público que não disponibiliza informações individuais e pessoais. Desta forma, não foi submetido ao Comitê de Ética e Pesquisa de acordo com a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 (BRASIL, 2013).

5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os anos de 2019 e 2020 totalizaram o registro de 28.066 atendimentos no Disque Vigilância. Destes, 26.503 (94,42%) ocorreram em 2020. Constata-se, portanto, um aumento de 1.693,48% no número de registros de atendimentos em 2020, ou seja, em torno de 16 vezes mais registros que em 2019. Ao comparar-se por tipo de atendimento, conforme dados da Tabela 1, observa-se que as frequências de registros relativos a consultas técnicas e a denúncias foram superiores em 2019, enquanto, em 2020, houve aumento significativo na frequência de registros de informações (Tabela 1).

Tabela 1 – Comparação entre os tipos de registro, em geral, recebidos nos anos de 2019 e 2020, pelo Disque Vigilância no RS (N=28.066)

Atendimentos sobre assuntos gerais	2019		2020		P
	N=1563	N (%)	N=26.503	%	
Consulta técnica	346	22,14	1.971	7,44	
Denúncia	356	22,78	4.192	15,82	
Elogio	2	0,13	0	0,00	
Informação	724	46,32	20.194	76,20	
Não pertinente	23	1,47	0	0,00	< 0,001
Notificação	75	4,80	93	0,35	
Reclamação	11	0,70	19	0,07	
Solicitação	26	1,66	23	0,09	
Sugestão	0	0,00	11	0,04	

Fonte: elaborada pela autora

Nota: P: qui-quadrado de Pearson

Os 346 atendimentos, classificados como “consulta técnica”, atendidos e registradas no Disque Vigilância, em 2019, foram assim distribuídos nas várias Divisões de Vigilância segundo suas competências (dados não apresentados em tabelas):

- a) 84,39% (292) para Divisão de Vigilância Ambiental em Saúde (DVAS) e Divisão de Vigilância Epidemiológica (DVE) do CEVS, devido ao compartilhamento de competências para atendimento a estas demandas, sendo o principal registro referente à profilaxia da raiva para a população em situação de risco;

- b) 12,71% (44) à DVE/CEVS, sendo referentes a questionamentos técnicos sobre sarampo, tuberculose, crianças que ingeriram fezes de rato, entre outras demandas similares;
- c) 2,31% (oito), à Divisão de Vigilância em Saúde do Trabalhador (DVST), relacionadas a acidentes com imunobiológicos de uso veterinário e/ou acidente com material biológico;
- d) 0,58% (duas) foram direcionadas à Divisão de Vigilância Sanitária (DVS) do CEVS, ambas referentes a informações sobre medicamentos.

No que concerne aos 356 registros classificados como “denúncia”, no Disque Vigilância, em 2019, estes são detalhados da seguinte maneira (dados não apresentados em tabelas):

- a) 79,72% (283) foram relacionadas à DVS, sendo destas, 72,08% (204) relativas à vigilância sanitária de alimentos e, o restante, 27,91% (79), a estabelecimentos de saúde, farmácias e drogarias, saneantes, medicamentos e radiações;
- b) 12,44% (44) foram referentes à DVAS, principalmente relatando problemas a criadouros de mosquitos;
- c) 3,1 % (onze) foram direcionados a DVST, denunciando condições inadequadas de trabalho, falta de equipamentos de proteção individual;
- d) 1,2% (sete) denúncias foram classificadas como outras/não pertinentes, pois relataram problemas como presença de urubus em residência, acúmulos de animais domésticos, esgoto à céu aberto;
- e) 1,7 % (seis), relativas a competência da DVE, denunciaram surtos de doenças transmitidas por alimentos;
- f) 1,1% (quatro) denúncias foram classificadas no grupo “outros em saúde”, pois relataram problemas na gestão municipal do serviço público.

Em 2020, o aumento dos registros, relacionados à Covid-19, classificados como “informação”, pelo Disque Vigilância, iniciou em 29 de janeiro, corroborando com o início das medidas governamentais nacionais de prevenção contra o coronavírus, tendo em vista a maior circulação da doença no mundo e maior divulgação de notícias na mídia (BRASIL, 2020b; CRODA; GARCIA, 2020). O Boletim Epidemiológico nº 01, elaborado e publicado pela SVS/MS, em 16 de janeiro de 2020, trouxe como tema secundário, “Evento de Monitoramento Internacional: China – pneumonia de etiologia desconhecida”, o qual descreveu os rumores internacionais que antecederam à ocorrência de casos de Covid-19, no Brasil, bem como alertaram os órgãos de Vigilância em Saúde nacional e estaduais (BRASIL,

2020e; RIO GRANDE DO SUL, 2020d). De acordo com Croda e Garcia (2020), a partir de janeiro de 2020, foram frequentes os comunicados da SVS/MS à imprensa e à sociedade para colaborar com a agilidade na comunicação sobre o coronavírus.

Dentre os principais motivos de solicitação de informações registrados no Disque Vigilância, em 2020, pode-se citar, entre outros:

- a) quando considerar um caso suspeito para Covid-19;
- b) quais os sintomas e onde fazer o diagnóstico da doença;
- c) como proceder com produtos e contactantes oriundos de países com números elevados de casos e mortes pela doença em 2020 (China, Itália);
- d) quais serviços de saúde procurar quando apresentar sintomas da doença;
- e) como e para quem denunciar aglomeração de pessoas e falta de uso de máscaras, falta de álcool gel nos estabelecimentos comerciais;
- f) sobre medidas governamentais de controle e enfrentamento à pandemia do Covid-19;
- g) sobre resultados de testes para Covid-19.

Do total dos atendimentos registrados no Disque Vigilância, em 2020, 89,46% (23.711) foram relacionados à Covid-19. A Tabela 2 apresenta a frequência das variáveis obtidas nestes atendimentos, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral naquele ano.

Verifica-se, na Tabela 2, que a fonte de notificação dos casos mais comum foi por via telefônica, em 96,69% (22.926), com objetivo de solicitar informações, em 77,55% (18.387), a respeito de assuntos de competência do COE-RS, em 99,77% (23.656) dos atendimentos.

A via telefônica caracterizou-se como fonte mais comum de comunicação para solicitação de informações devido à maior divulgação sobre ser a forma de contatar o Disque Vigilância, através do fone 150, sendo veiculado, frequentemente, nas páginas eletrônicas e mídias oficiais do CEVS e da SES/RS. Justifica-se que o maior número de demandas foram encaminhadas ao COE-RS por se tratar de informações sobre o coronavírus, o qual tem a competência de conduzir e monitorar os fluxos em relação aos casos suspeitos e confirmados decorrentes da Covid-19 no RS (RIO GRANDE DO SUL, 2020b).

Tabela 2 – Descrição da frequência das variáveis obtidas dos atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020 (N=23.711)

Variáveis	Frequência	
	N	%
Fonte		
E-mail	785	3,31
Telefone	22.926	96,70
Classificação		
Consulta técnica	1.692	7,13
Denúncia	3.571	15,06
Informação	18.387	77,55
Notificação	29	0,12
Reclamação	9	0,04
Solicitação	12	0,05
Sugestão	11	0,05
Divisão		
COE – Centro Estadual de Vigilância em Saúde - RS	23.656	99,77
DVE – Divisão de Vigilância Epidemiológica - RS	30	0,13
DVS – Divisão de Vigilância Sanitária - RS	25	0,10
O registro foi feito por profissional da saúde		
Sim	1.741	76,76
Não	527	23,24

Fonte: elaborada pela autora

Nota 1: 21.443 registros incompletos para a variável “registro feito por profissional da saúde”.

Nota 2: Considerou-se o total de 2.268 atendimentos para esta variável.

Em referência aos dados apresentados na Tabela 3, que discrimina as variáveis de atendimento de acordo com a origem da demanda, em ser oriunda ou não de profissional da saúde, dos 23.711 registros, em 2020, somente 9,5% (2.268) apresentaram esta informação. Deste total, 76,76% (1.741) foram demandas de profissionais da saúde, portanto, classificados como “consulta técnica” e 23,24% (527), oriundos da população em geral. As consultas técnicas foram realizadas, preferencialmente, por via telefônica: 98,3% (1.711). A mesma fonte foi a de uso mais frequente pela população em geral: 67% (353). Considera-se que os canais de teleatendimento, criados em função da pandemia do coronavírus, foram os responsáveis por absorver grande parte das demandas dos profissionais da saúde

que, além de enfrentarem o coronavírus na linha de frente nos serviços de saúde, necessitavam de acesso às informações de modo rápido e eficiente quanto aos procedimentos médicos e protocolos de manejo clínicos (BRASIL, 2020f). O COE-RS absorveu 99,9% (1.739) das demandas referentes às consultas técnicas, registradas no Disque Vigilância, em 2020, assim como 94,5% (498) das advindas da população em geral, conforme os dados da Tabela 3. As demais variáveis não apresentaram diferença estatística significativa entre ser a demanda de profissionais da saúde ou da população em geral (Tabela 3).

Tabela 3 – Variáveis obtidas dos atendimentos relacionados à Covid-19, de acordo com solicitações de profissionais de saúde e da população em geral, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, em 2020 (N=2.268)

Variáveis	Profissionais da saúde				P
	Sim		Não		
	N= 1741	%	N=527	%	
Fonte					<0,001 ^a
E-mail	30	1,7	174	33,0	
Telefone	1.711	98,3	353	67,0	
Classificação					<0,001 ^b
Consulta técnica	1.692	97,2	0	0,0	
Denúncia	7	0,4	354	67,2	
Informação	25	1,4	158	30,0	
Notificação	12	0,7	4	0,8	
Reclamação	2	0,1	6	1,1	
Solicitação	3	0,2	3	0,6	
Sugestão	0	0,0	2	0,4	
Divisão					<0,001 ^b
COE – Centro Estadual de Vigilância em Saúde - RS	1.739	99,9	498	94,5	
DVE – Divisão de Vigilância Epidemiológica - RS	2	0,1	19	3,6	
DVS – Divisão de Vigilância Sanitária - RS	0	0,0	10	1,9	

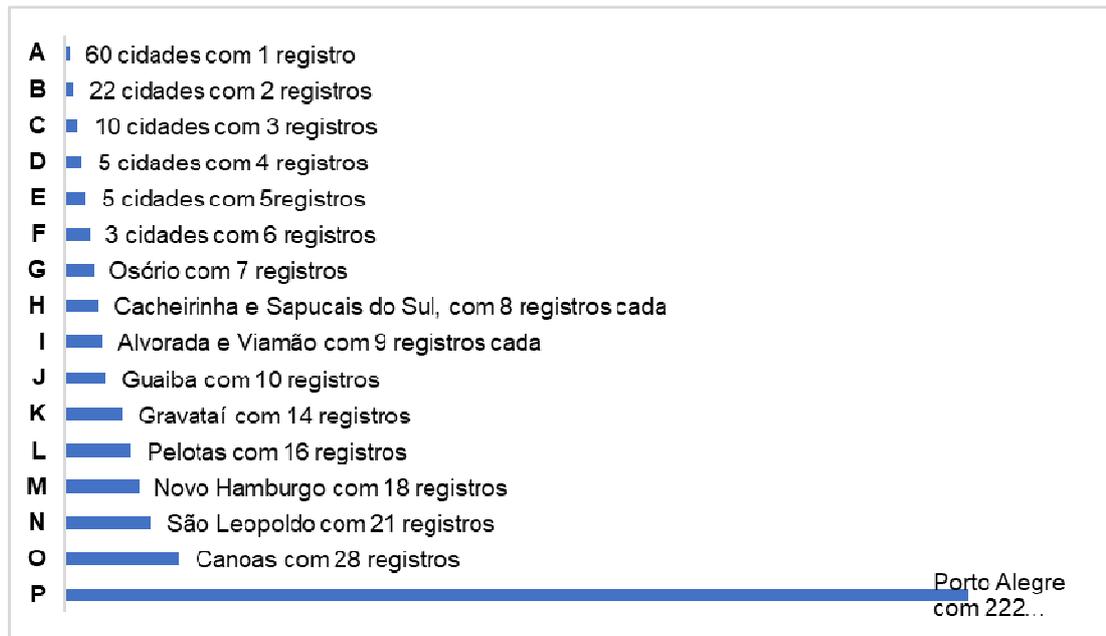
Fonte: elaborada pela autora

Nota: P: (a) Teste Qui-quadrado de Pearson; (b): Teste Exato de Fischer.

A Figura 1 retrata a distribuição do número de atendimentos registrados, no Disque Vigilância, relacionados à Covid-19, por município, em 2020. Considerando que somente 567 atendimentos apresentavam a informação da cidade de origem, Porto Alegre foi o município que originou a maior parte dos atendimentos, com 39,19% (221), seguida de cidades da região metropolitana: Canoas 4,97% (28), São Leopoldo 3,72% (22) e Novo Hamburgo 3,2% (18).

Em relação aos 567 registros, cujo local origem está declarado, encontra-se, no Anexo B, a tabela de frequência de atendimentos, relacionados à Covid-19, por município, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020.

Figura 1 – Distribuição do número de atendimentos registrados no Disque Vigilância, relacionados à Covid-19, por município, em 2020 (N=567)



Fonte: própria autora.

Nota 1: 23.144 registros de atendimentos com dados incompletos.

Nota 2: Cidades com um registro: Alecrim, Amaral Ferrador, André da Rocha, Antônio Prado, Arroio do Meio, Barra do Quaraí, Barra do Ribeiro, Barra Funda, Barros Cassal, Bom Princípio, Butiá, Caçapava do Sul, Cacique Doble, Candelária, Canela, Canudos do Vale, Caxias do Sul, Charqueada, Condor, Crissiumal, Dois Irmãos, Feliz, Harmonia, Itati, Jaguarão, Lagoa Vermelha, Maquiné, Morro Reuter, Não Me toque, Nova Petrópolis, Pantano Grande, Pinheiro Machado, Piratini, Presidente Lucena, Quaraí, Ronda Alta, Santa Cruz do Sul, Santa Rosa, Santana do Livramento, Santo Ângelo, Santo Antônio do Sudoeste-PR, São Domingos do Sul, São Francisco de Paula, São José, São José dos Ausentes, São Lourenço do Sul, São Luiz Gonzaga, São Sebastião do Caí, São Vicente do Sul, Sentinela do Sul, Sertão Santana, Tapejara, Terra de Areia, Toropi, Tramandaí, Travesseiro, Três Cachoeiras, Vera Cruz e Vila Flores.

Nota 3: Cidades com dois registros: Camaquã, Campo Bom, Cachoeira do Sul, Caraá, Carazinho, Constantina, Cruz Alta, Eldorado do Sul, Encantado, Erechim, Estância Velha, Flores da Cunha, Garibaldi, Glorinha, Ilópolis, Ivoti, Nova Santa Rita, Panambi, Rolante, Sapiranga, Taquari e Torres.

Nota 4: Cidades com três registros: Bento Gonçalves, Balneário Pinhal, Cidreira, Esteio, Igrejinha, Ijuí, Lajeado, Marau, Montenegro, e Xangri-lá.

Nota 5: Cidades com quatro registros: Gramado, Imbé, Nova Prata, Portão, e Vacaria; Cidades com cinco registros: Capão da Canoa, Passo Fundo, Rio Grande, Santo Antonio da Patrulha e São Jerônimo.

Nota 6: Cidades com seis registros: Parobé, Santa Maria e Taquara.

De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2020, Porto Alegre tinha, aproximadamente, 1.488.252 habitantes, representando o município gaúcho com a maior população estimada (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2020). Além disso, , ainda segundo o IBGE, Canoas, São Leopoldo e Novo Hamburgo, todos localizados na região metropolitana de Porto Alegre, também estão entre os dez municípios mais populosos do Estado (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2020).

A base de dados da SES/RS, relativa aos índices epidemiológicos da Covid-19, no RS, indicou que, em termos absolutos, a capital do Estado, Porto Alegre, registrou o maior número de casos confirmados e de óbitos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2021).

Dentre as principais demandas, as denúncias e as solicitações de informação sobre a Covid-19, foram os principais registros no Disque Vigilância, em 2020, nestes municípios, por parte da população em geral. A quantidade de atendimentos por município variou de um único registro, observado em sessenta municípios, até 222, realizados em Porto Alegre (Figura 1).

A Tabela 4 informa o número de registros de atendimentos, em cada Coordenadoria Regional de Saúde (CRS), pelo Disque Vigilância, relacionados à Covid-19, em 2020. Conforme os registros de 555 atendimentos, isto é, aqueles cuja Coordenadoria foi identificado no respectivo campo, a maioria foi realizada por cidades pertencentes à 1ª e à 2ª CRS, ambas com sede em Porto Alegre (71,9%), corroborando com os dados da Tabela 3, tendo em vista que o município de Porto Alegre, bem como os da sua região metropolitana, se localizam nestas regionais. A 18ª CRS, com sede em Osório, registrou o segundo maior número de atendimentos, com 6,8% (38) do total, conforme a Tabela 4. Em 23.156 atendimentos, não foi indicada a CRS do município de origem do registro.

Tabela 4 – Frequência de atendimentos relacionados à Covid-19, segundo as CRS, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020 (N=555)

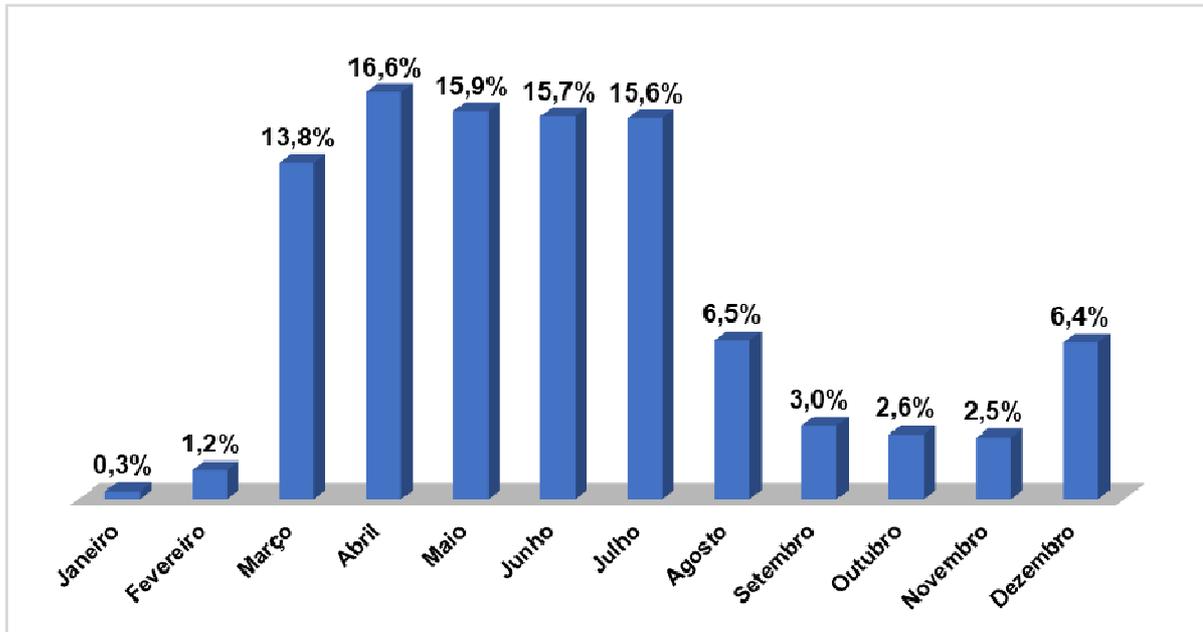
Coordenadorias Regionais de Saúde	Frequência	
	N	%
1 ^a – Porto Alegre	113	20,4
2 ^a – Porto Alegre	286	51,5
3 ^a – Pelotas	25	4,5
4 ^a – Santa Maria	7	1,3
5 ^a – Caxias do Sul	27	4,9
6 ^a – Passo Fundo	16	2,9
7 ^a – Bagé	1	0,2
8 ^a – Cachoeira do Sul	3	0,5
9 ^a – Cruz Alta	3	0,5
10 ^a – Alegrete	3	0,5
11 ^a – Erechim	2	0,4
12 ^a – Santo Ângelo	2	0,4
13 ^a – Santa Cruz do Sul	4	0,7
14 ^a – Santa Rosa	2	0,4
15 ^a – Palmeira das Missões	4	0,7
16 ^a – Lajeado	12	2,1
17 ^a – Ijuí	7	1,3
18 ^a – Osório	38	6,8
19 ^a – Frederico Westphalen	-	

Fonte: elaborada pela autora

A Figura 2 demonstra que, no período entre os meses de março a julho de 2020, ocorreu a maior frequência de atendimentos, relacionados à Covid-19, no Disque Vigilância. Neste intervalo de tempo, o número de registros de atendimento corresponde a 77,6% do total do ano de 2020, sendo o pico verificado no mês de abril (16,6%). Em 1º de abril de 2020, houve a publicação do Decreto Estadual 55.154, o qual reiterou a declaração de estado de calamidade pública em todo o território do estado do Rio Grande do Sul para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo Covid-19 (RIO GRANDE DO SUL, 2020e). A partir deste Decreto, restringiu-se a circulação da população e determinou-se o fechamento excepcional de estabelecimentos comerciais, de atividades de lazer, de práticas esportivas. Esta maior rigidez quanto a prevenção da disseminação do novo

Coronavírus, causou o aumento no número de registros de informações e denúncias, no Disque Vigilância, relacionadas à Covid-19 naquele mês de abril.

Figura 2 – Frequência de atendimentos mensais, relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, em 2020 (N=2.268)



Fonte: elaborada pela autora

Quanto à descrição dos atendimentos na variável "observações" referentes à Covid-19, descritos na Tabela 5, 1.070 registros estavam completos e puderam ser analisados. Para melhor discernimento dos dados, optou-se em diferenciar esta variável em oito categorias:

- a) solicitação de informações gerais;
- b) denúncia de casos individuais de Covid-19;
- c) denúncia de casos suspeitos de Covid-19 em empresas;
- d) denúncias de surto de Covid-19 em estabelecimentos;
- e) denúncia de aglomerações de pessoas;
- f) denúncia de não uso ou uso incorreto de máscara;
- g) denúncia de descumprimento de outras medidas sanitárias (falta de álcool gel, descumprimento de horário de funcionamento);
- h) outros (solicitação de cursos e/ou palestras sobre Covid-19).

Dentre os 1070 registros de atendimentos que puderem ser analisados mais detalhadamente, por estarem completos, se verificou, no campo observações, que a solicitação de informações gerais representou 36,8% (394) deste total. Entre as

denúncias, as que se referiam aos casos individuais de Covid-19 totalizaram 28,5% (305), 10,2% (110) ao descumprimento de outras medidas sanitárias e 7,3% (78) foram relativas às aglomerações de pessoas. A Tabela 5 contém a frequência dos tipos de atendimento do Disque Vigilância, relacionados à Covid-19, preenchidos na variável "observações", em 2020.

Tabela 5 – Frequência dos tipos de atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância, no RS, na variável "observações", no ano de 2020 (N=1.070)

Atendimentos	Frequência	
	N	%
Solicitação de informações gerais	394	36,8
Denúncia de casos individuais de Covid-19	305	28,5
Denúncia de descumprimento de outras medidas sanitárias	110	10,2
Denúncia de aglomerações de pessoas	78	7,3
Denúncia de casos suspeitos de Covid-19 em empresas	61	5,7
Denúncia de não uso ou uso incorreto de máscara	37	3,4
Denúncia de surto de Covid-19 em estabelecimentos	29	2,7
Outros (palestras, cursos)	56	5,2

Fonte: elaborada pela autora.

Verifica-se, desta forma, conforme os dados da Tabela 5, que os registros referentes às denúncias descritos na variável "observações" foram as mais frequentes nos atendimentos do Disque Vigilância em 2020, quando se utilizou somente os dados completos para àquela variável.

No âmbito da segurança pública, assim como observado nos registros da SES/RS, também se evidenciou alterações de demanda, nos canais de denúncia habituais deste setor, para atender às referentes ao descumprimento de normas governamentais de prevenção ao coronavírus. O canal de denúncias de tridígito 181 (Disque-Denúncia), gerenciado pelo Departamento de Inteligência da Segurança Pública (DISP), da Secretaria de Segurança Pública (SSP) do RS, passou a receber denúncias de todo o Estado. Entre outras, as denúncias eram sobre aglomerações de pessoas, festas clandestinas e abertura de atividades econômicas de lazer, que estavam com restrições de funcionamento representando, naquele momento, descumprimento às exigências regulamentares. A Polícia Civil e a Brigada Militar, por competência legal, auxiliaram na fiscalização e orientação aos proprietários de estabelecimentos sobre as regras excepcionais de fechamento temporário, bem

como na dispersão de aglomerações, reforçando as orientações sobre o isolamento domiciliar (RIO GRANDE DO SUL, 2021d).

Desta forma, percebeu-se que, mesmo na existência de um canal específico para denúncias de descumprimento das regras do distanciamento controlado, as quais não necessariamente envolvem os órgãos de vigilância em saúde, mas sim, forças policiais, devido à abordagem mais ostensiva da população para proteção do coletivo, o Disque Vigilância, da SES/RS, ainda absorveu grande parcela destas demandas.

6 CONCLUSÕES

A partir dos dados analisados, relativos ao ano de 2020, percebeu-se que houve um aumento de 1.693,48% na demanda do Disque Vigilância em virtude da pandemia do Covid-19, se comparado aos registros do ano de 2019. Observou-se, também, que a frequência de consultas técnicas e denúncias foi superior em 2019, mas, em 2020, houve aumento na frequência dos registros de atendimentos classificados como “informação”, no Disque Vigilância, os quais tiveram como principal motivação, assuntos relacionados ao coronavírus.

A fonte de notificação mais utilizada para acessar o Disque Vigilância, em 2020, em referência aos assuntos relacionados à Covid-19, foi a via telefônica, através do tridígito150, tanto nas consultas técnicas quanto nas demandas da população em geral, sendo direcionadas para o COE-RS para os possíveis encaminhamentos.

Considerando o município e a CRS de origem dos atendimentos, Porto Alegre e a 2ª CRS apresentaram dados mais frequentemente registrados via Disque Vigilância, referentes à Covid-19, em 2020, mas deve-se salientar, novamente, que esses resultados dizem respeito aos registros que estavam completos para estas variáveis. Os meses com maiores demandas foram os de março a julho de 2020, corroborando com os maiores números de casos de coronavírus registrados, no Brasil, e com a vigência de regulamentos estaduais que restringiam ainda mais a circulação das pessoas, bem como exigiam mais severidade na garantia do uso de medidas protetivas contra o coronavírus.

No campo “observações” da planilha de atendimentos do Disque Vigilância, relativamente aos 1070 registros completos, observou-se que a maior demanda foi relativa às denúncias da população referentes a casos individuais de Covid-19, descumprimento de medidas sanitárias, aglomeração de pessoas, uso incorreto ou não uso de máscaras e surtos de Covid-19 em estabelecimentos.

Observou-se que, em todas as variáveis descritas, a quantidade de registros de atendimentos relacionados à Covid-19, no Disque Vigilância, em 2020, com dados incompletos foi superior aos com dados completos neste período, inferindo-se que, apesar do aumento expressivo da demanda deste canal em 2020, não se

adquiriu incremento de recursos humanos e de tecnologia necessários para suprir a demanda apresentada.

Considera-se a atividade desenvolvida pelo Disque Vigilância de suma importância dentro da Vigilância em Saúde do RS e, para melhor desempenhar suas funções, é fundamental o investimento de recursos financeiros e estratégicos neste canal de ouvidoria. Esta grande parte de registros incompletos, não só possibilita distorções na análise de frequências neste trabalho, mas, infere-se que, também deve estar presente nos relatórios do Governo do Estado quanto as demandas dos profissionais de saúde e da população em geral, que podem estar direcionando a sua atuação frente à pandemia.

Desta forma, considera-se que durante a pandemia do coronavírus, no Brasil, em 2020, foi utilizado um canal de atendimento à comunidade do RS que não estava suficientemente preparado para receber o aumento da demanda registrada para este serviço, seja por carência de recursos humanos técnicos, seja por suporte tecnológico.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Portaria nº 30, de 07 de julho de 2005. Institui o Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde, define suas atribuições, composição e coordenação. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF: Ministério da Saúde, s. 1, n. 130, p. 61, 2005. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=61&data=08/07/2005>. Acesso em: 22 fev. 2021.
- _____. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde**: CIEVS. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 1ª ed., 2007. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/centro_informacoes_estrategicas_vigilancia_saude.pdf. Acesso em: 17 fev. 2021.
- _____. Decreto nº 7.616, de 17 de novembro de 2011. Dispõe sobre a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional – ESPIN e institui a Força Nacional do Sistema Único de Saúde – FN-SUS. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, s. 1, p. 14, novembro de 2011. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=14&data=18/11/2011>. Acesso em: 03 mar. 2021.
- _____. Ministério da Saúde. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES. Disque Saúde 136. Brasília, DF: Editora MS, dezembro 2013a. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/folder/disque_saude_136.pdf. Acesso em: 3 jun. 2021
- _____. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 13 jun. 2013b.
- _____. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador. **Plano de Resposta às Emergências em Saúde Pública**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014.
- _____. Lei 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF: Secretaria-Geral, fev. 2020d. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979compilado.htm. Acesso em: 9 mar. 2021.
- _____. Ministério da Saúde. Máscaras caseiras podem ajudar na prevenção contra o coronavírus. **Gov.br**: Ministério da Saúde, Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020e. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46645-mascaras-caseiras-podem-ajudar-na-prevencao-contr-o-coronavirus>. Acesso em: 19 abr. 2021.
- _____. Ministério da Saúde. Ministério da Saúde declara transmissão comunitária nacional. **Gov.br**: Ministério da Saúde, Brasília, DF: Ministério da Saúde, maio, 2020c. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46568-ministerio-da-saude-declara-transmissao-comunitaria-nacional>. Acesso em: 9 mar. 2021.

_____. Ministério da Saúde. Ministério da Saúde já atendeu 471,6 mil pessoas à distância. **Gov.br**: Ministério da Saúde, Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020g. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46675-ministerio-da-saude-ja-atendeu-471-6-mil-pessoas-a-distancia>. Acesso em: 14 mai. 2021.

_____. Ministério da Saúde. Ministério da Saúde lança canal para atender população no WhatsApp. **Gov.br**: Ministério da Saúde, Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2020f. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-da-saude-lanca-canal-para-atender-populacao-no-whatsapp>. Acesso em: 14 mai. 2021.

_____. Ministério da Saúde. Portaria nº 188, de 03 de fevereiro de 2020. Declara emergência em saúde pública de importância nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF: Ministério da Saúde, ed. 24-A, s. 1 – extra, p. 1, 2020b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-188-de-3-de-fevereiro-de-2020-241408388>. Acesso em: 17 fev. 2021.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Centro de Operações de Emergências em Saúde Pública – COE-nCoV: Infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV). **Boletim Epidemiológico**, Brasília, DF: Ministério da Saúde, n. 1, 28 de jan. 2020a. Disponível em: <http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/janeiro/28/Boletim-epidemiologico-SVS-28jan20.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2021.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. **Covid-19 Overview and infection prevention and control priorities in non-US healthcare settings**. Washington: U.S. Department of Health & Human Services, Aug. 2020. Disponível em: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/non-us-settings/overview/index.html#>. Acesso em: 17 fev. 2021.

CRODA, J. H. R.; GARCIA, L. P. Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da Covid-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000100100&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 19 abr. 2021.

CUSTÓDIO, A. Disque Vigilância 150 aumenta 100 vezes em março o número de atendimentos sobre Covid-19. **Zero Hora**, Porto Alegre, 2 de abr. de 2020. Seção Pandemia. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/coronavirus-servico/noticia/2020/04/disque-vigilancia-150-aumenta-100-vezes-em-marco-o-numero-de-atendimentos-sobre-covid-19-ck8j6s30100zz01pmcvqqrn0q.html>. Acesso em: 12 fev. 2021.

GARCIA, L. P.; DUARTE, E. Intervenções não farmacológicas para o enfrentamento à epidemia da Covid-19 no Brasil. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000200009>. Acesso em: 9 mar. 2021.

HENRIQUES, J. K. **Relatório de Estágio Curricular Supervisionado** (Bacharel em Medicina Veterinária) – Escola de Ciências da Saúde e Bem-Estar, Faculdade de

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Brasil / Rio Grande do Sul / Porto Alegre. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/porto-alegre/panorama>. Acesso em: 27 mai 2021.

IBM. **IBM SPSS Statctis**. Version 21. New York, USA: IBM, 2020.

OLIVEIRA, W. K. de; DUARTE, E.; FRANÇA, G. V. A. de; GARCIA, L. P. Como o Brasil pode deter a Covid-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000200200&lng=pt&nrm=iso. Acessos em: 19 abr. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS afirma que Covid-19 é agora caracterizada como pandemia**. [São Paulo]: OPAS/OMS, 11 mar. 2020. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812. Acesso em: 19 fev. 2021.

_____. **Folha Informativa Covid-19**: escritório da OPAS e da OMS no Brasil. [São Paulo]: OPAS/OMS, 12 fev. 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 19 fev. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Decreto nº 55.129, de 19 de março de 2020. Institui Gabinete de Crise para o Enfrentamento da Epidemia Covid-19, Conselho de Crise para o Enfrentamento da Epidemia Covid-19, Grupo Interinstitucional de Monitoramento das Ações de Prevenção e Mitigação dos efeitos do Covid-19 no Sistema Prisional do Estado do Rio Grande do Sul e Centro de Operação de Emergência – Covid-19 (COE Covid-19) do Estado do Rio Grande do Sul. **Diário Oficial do Estado**, Porto Alegre, n. 56, 3ª ed., 19 mar. 2020b. Disponível em: http://www.al.rs.gov.br/legis/M010/M0100099.ASP?Hid_Tipo=TEXTO&Hid_TodasNo rmas=66183&hTexto=&Hid_IDNorma=66183. Acesso em: 19 fev. 2021.

_____. Decreto nº 55.154, de 01 de abril de 2020. Reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território do Estado do Rio Grande do Sul para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo Covid-19 (novo Coronavírus), e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**, Porto Alegre, 01 abr. 2020e. Disponível em: <https://saude-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202004/01140149-decreto-55154.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2021.

_____. Decreto nº 55.240, de 10 de maio de 2020. Institui o Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à epidemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território estadual e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**, Porto Alegre, n. 92, 10 maio 2020c. Disponível em: <https://www.diariooficial.rs.gov.br/diario?td=DOE&dt=2020-05-11&pg=1>. Acesso em: 20 abr. 2021.

_____. Secretaria da Saúde. **Manual de normas e protocolo – Disque Vigilância**. Porto Alegre: Centro Estadual de Vigilância em Saúde, 2020a. v. 1.

_____. Secretaria da Saúde. **Secretaria da Saúde orienta profissionais da saúde sobre novo coronavírus**. Porto Alegre: Secretaria da Saúde, 23 jan. 2020d. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/secretaria-da-saude-orienta-profissionais-e-populacao-sobre-novo-coronavirus>. Acesso em: 3 mar. 2021.

_____. Decreto nº 55.718, de 12 de janeiro de 2021. Dispõe sobre a estrutura básica da Secretaria da Saúde. **Diário Oficial do Estado**, Porto Alegre, n. 9, p. 9, jan. 2021a. Disponível em: <https://www.diariooficial.rs.gov.br/diario?td=DOE&dt=2021-01-13&pg=9>. Acesso em: 19 fev. 2021.

_____. Decreto nº 55.882, de 15 de maio de 2021. Institui o Sistema de Avisos, Alertas e Ações para fins de monitoramento, prevenção e enfrentamento à pandemia de Covid-19 no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, reitera a declaração de estado de calamidade pública em todo o território estadual e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado**, Porto Alegre, n. 99, p. 4, 15 maio 2021c. Disponível em: <https://secweb.procergs.com.br/doe/public/downloadDiario/diario-download-form.xhtml?dataPublicacao=2021-05-15&nroPagina=4>. Acesso em: 26 jul. 2021.

_____. Governo reforça canal de denúncias para receber queixas ligadas à Covid-19. **GovRS**, Porto Alegre, 21 abr. 2021d. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/governo-reforca-canal-de-denuncias-para-receber-queixas-ligadas-a-covid-19>. Acesso em: 14 mai. 2021

_____. Secretaria da Saúde. **Decretos Estaduais**. [Porto Alegre]: SES/RS, fevereiro de 2021b. Disponível em: <https://coronavirus.rs.gov.br/decretos-estaduais>. Acesso em 3 mar. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Sistema de Informação Geográfica Litoral Norte. Covid-19 no Rio Grande do Sul: painel de casos de coronavírus (Covid-19) confirmados nos municípios do Rio Grande do Sul. Tramandaí, RS: SIG UFRGS Litoral, 2021. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/sig/covid19-rs/>. Acesso em: 27 mai 2021

ANEXO A

Descrição das tipificações e subtificações
dos atendimentos registrados no Disque Vigilância RS

Tipificação	Subtipificação
Acidente com animais	Animal silvestre
	Bovino
	Cão
	Equino
	Gato
	Lagarto
	Morcego
	Outro mamífero
	Outro não mamífero
	Rato
	Roedor doméstico
	Suíno
Acidente com material biológico	Imunobiológico de uso veterinário
	Serviço de saúde
	Outro
Acidente com vetores	<i>Aedes aegypti</i>
	Barbeiro
	Carrapato
	Mosquitos
	Outro
	Grave
Acidente de trabalho	Outro
	Grave
Alimento e bebida	Água mineral
	Bares/Restaurantes/Lanchonetes
	Bebida alcoólica
	Comércio
	Distribuidor/Atacadista Indústria/Fabricante
	Produto de Origem Animal
	Rotulagem irregular
	Outro
	Outro

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação
Animais peçonhentos	Abelha
	Aranha
	CIT
	Escorpião
	Lagarta
	Serpente
	Outro
Capacitação ou material técnico	-
Controle de pragas e vetores	-
Correlatos e produtos de saúde	Comércio
	Distribuidor/Atacadista
	Indústria/Fabricante
	Rotulagem irregular
	Outro
Cosméticos e saneantes	Comércio
	Distribuidor/Atacadista
	Indústria/Fabricante
	Rotulagem irregular
	Outro
Disque Vigilância	Ocorrências
	Outro
Doença de Notificação Compulsória (DNC)	Arboviroses de importância em saúde pública
	Botulismo
	Cólera
	Coqueluche
	Coronavírus
	Dengue
	Difteria
	Doença de Chagas
	Doença pelo vírus Zika
	Doenças febris hemorrágicas
	Esquistossomose
Febre Amarela	

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação
Doença de Notificação Compulsória (DNC)	Febre de Chikungunya
	Febre Maculosa e outras Rickettsioses
	Febre Tifóide
	Hanseníase
	Hantavirose
	Hepatites virais
	HIV/AIDS
	Influenza
	Leishmaniose
	Leptospirose
	Malária
	Meningites
	Peste
	Poliomielite
	Rubéola
	Sífilis
	Tétano
	Toxoplasmose
	Tuberculose
	Varicela
Doença de Transmissão Hídrica Alimentar (DTHA)	Água
	Alimento
	Surto
Doenças de interesse à saúde (outras)	Antraz / Carbúnculo
	Bicho do pé
	Brucelose
	Caxumba
	Escabiose
	Esporotricose
	Filariose
	Hidatidose
	Larva migrans
	Listeriose

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação
Doenças de interesse à saúde (outras)	Mão-pé-boca
	Oncocercose
	Teníase-Cisticercose
	Tularemia
	Outra
Estabelecimentos de saúde	Consultórios especializados
	Hospital
	Laboratório de análise clínica
	Lacen
	Posto de Saúde/UBS/UPA
	Serviço de nefrologia e/ou diálise
	Serviço de quimioterapia
	Serviço de vacinação
	Outros serviços especializados
	Outro
Evento adverso pós-vacinação	Grave Imunobiológicos (soro)
	Leve (local e sistêmico)
Evento de Saúde Pública (ESP)	Ameaça terrorista
	Desastre ambiental
	Surto ou epidemia de causa desconhecida
	Outro
Farmácias e drogarias	Drogaria/Comércio
	Farmácia de manipulação
	Homeopatia
Gestão em Vigilância	Conduta inadequada de profissional da vigilância
	Desvio de recursos da vigilância
	Falta de fiscal / fiscalização
	Mau atendimento da vigilância
	Recurso humano desqualificado
	Serviço inacessível
Outro	

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação
Imunizações	Campanha de vacinação Cartão de vacinação Certificado Internacional de Vacinação Imunobiológicos (soro) Vacinas
Infecções em estabelecimentos de saúde	Consultórios especializados Hospital Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) Laboratório de análise clínica Posto de Saúde/UBS/UPA Serviço de nefrologia e/ou diálise Serviço de quimioterapia Serviço de vacinação Serviço odontológico Serviço oftalmológico Outros serviços especializados Outro
Intoxicação exógena	Agrotóxicos CIT Dedetizantes Medicamentos Plantas tóxicas Produtos de limpeza Produtos químicos
Medicamentos	Comércio Distribuidor/Atacadista Importador/Exportador Indústria/Fabricante Rotulagem irregular Outro
Ouvidoria do SUS	Assistência à saúde Assistência farmacêutica Assistência odontológica Cartão SUS

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação
Ouvidoria do SUS	Cobrança indevida Estratégia de Saúde da Família (ESF) Produtos de saúde (solicitação) SAMU (dificuldade de acesso) Saúde privada/Planos e seguros Solicitação/Acompanhamento de Consulta Outro
Profilaxia da Raiva	Dúvidas gerais Protocolo oficial Solicitação de vacina ou soro
Radiações	Ambiente hospitalar ou UPA Serviço de emissão de radiação ionizante
Sangue e outros tecidos, células e órgãos	Armazenamento indevido Banco de células e cordão umbilical Banco de leite Banco de medula óssea Banco de olhos Banco de sangue / Hemocentro Banco de sêmen Comercialização ilegal Doação de órgãos, tecidos ou células Doação de sangue Transplante
Saúde do trabalhador	Ausência de EPIs Condição de trabalho irregular Trabalho infantil Outro
Serviços de interesse à saúde	Academias Cemitério Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) Centro de reabilitação Clínicas de estética e beleza Consultórios médicos

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação	
Serviços de interesse à saúde	Creches	
	Ensino (todos)	
	Estações rodoviárias/ferroviárias	
	Estúdio de tatuagem e piercing	
	Funerárias	
	Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI)	
	Motéis/Hotéis	
	Óticas	
	Piscinas públicas/clubes	
	Salões de beleza	
	Serviços de acupuntura	
	Serviços de terapia alternativa	
	Unidade prisional e FASE	
	Outros	
	Vetores e reservatórios	<i>Aedes aegypti</i>
		Barbeiro
		Caramujos
Carrapato		
Flebotomíneos		
Mosquitos		
Primata não humano		
Roedores		
Simulídeos		
Outro		
Vigilância Ambiental		Aplicação de inseticida
	Contaminantes ambientais	
	Saneamento ambiental	
	VIGIÁGUA	
	VIGIAR	
	VIGIQUIM	
	VIGISOLO	
	Outro	

continua

continuação

Tipificação	Subtipificação
Vigilância Epidemiológica	Dados epidemiológicos Sistema de Notificação Outro
Vigilância Sanitária	Alvará Sanitário / Funcionamento Legislação Procedimentos e infrações sanitárias Sistema de Informação Outro
Vigilância Saúde do Trabalhador	Legislação Outro
Violência	Autoprovocada Doméstica Sexual Outra
Não pertinente	Animais sinantrópicos Aterro sanitário Criação de animais Lixo / Esgoto / Fossa Lotes ou terrenos abandonados Maus tratos aos animais Problemas com vizinhos / condomínio Saneamento básico
Outros	-

Fonte: RIO GRANDE DO SUL, 2020a

ANEXO B

Tabela de frequência, em cada município, de atendimentos relacionados à Covid-19, registrados pelo Disque Vigilância no Rio Grande do Sul, oriundos de profissionais de saúde (consulta técnica) e da população em geral, no ano de 2020 (N=567)

Cidades	Frequência	
	N	%
Alecrim	1	0,18
Amaral Ferrador	1	0,18
André da Rocha	1	0,18
Antônio prado	1	0,18
Arroio do Meio	1	0,18
Arroio do Sal	1	0,18
Barra do Quaraí	1	0,18
Barra do Ribeiro	1	0,18
Barra Funda	1	0,18
Barros Cassal	1	0,18
Bom Princípio	1	0,18
Butiá	1	0,18
Caçapava do Sul	1	0,18
Cacique Doble	1	0,18
Candelária	1	0,18
Canela	1	0,18
Canudos do Vale	1	0,18
Caxias do Sul	1	0,18
Charqueada	1	0,18
Condor	1	0,18
Crissiumal	1	0,18
Dois Irmãos	1	0,18
Feliz	1	0,18
Harmonia	1	0,18
Itati	1	0,18
Jaguarão	1	0,18
Lagoa Vermelha	1	0,18
Maquine	1	0,18

continua

continuação

Cidades	Frequência	
	N	%
Morro Reuter	1	0,18
Não Me Toque	1	0,18
Nova Petrópolis	1	0,18
Pantano Grande	1	0,18
Pinheiro Machado	1	0,18
Piratini	1	0,18
Presidente Lucena	1	0,18
Quarai	1	0,18
Ronda Alta	1	0,18
Santa Cruz do Sul	1	0,18
Santa Rosa	1	0,18
Santana do Livramento	1	0,18
Santo Ângelo	1	0,18
Santo Antônio do Sudoeste - PR	1	0,18
São Domingos do Sul	1	0,18
São Francisco de Paula	1	0,18
São José	1	0,18
São José dos Ausentes	1	0,18
São Lourenço do Sul	1	0,18
São Luiz Gonzaga	1	0,18
São Sebastião do Caí	1	0,18
São Vicente do Sul	1	0,18
Sentinela do Sul	1	0,18
Sertão Santana	1	0,18
Tapejara	1	0,18
Terra da Areia	1	0,18
Toropi	1	0,18
Tramandaí	1	0,18
Travesseiro	1	0,18
Três Cachoeiras	1	0,18
Vera Cruz	1	0,18

continua

continuação

Cidades	Frequência	
	N	%
Vila Flores	1	0,18
Camaquã	2	0,35
Campo Bom	2	0,35
Cachoeira do Sul	2	0,35
Caraá	2	0,35
Carazinho	2	0,35
Constantina	2	0,35
Cruz Alta	2	0,35
Eldorado do Sul	2	0,35
Encantado	2	0,35
Erechim	2	0,35
Estância Velha	2	0,35
Flores da Cunha	2	0,35
Garibaldi	2	0,35
Glorinha	2	0,35
Ilópolis	2	0,35
Ivoti	2	0,35
Nova Santa Rita	2	0,35
Panambi	2	0,35
Rolante	2	0,35
Sapiranga	2	0,35
Taquari	2	0,35
Torres	2	0,35
Bento Gonçalves	3	0,53
Balneário Pinhal	3	0,53
Cidreira	3	0,53
Esteio	3	0,53
Igrejinha	3	0,53
Ijuí	3	0,53
Lajeado	3	0,53
Marau	3	0,53
Montenegro	3	0,53

continua

continuação

Cidades	Frequência	
	N	%
Xangri-lá	3	0,53
Gramado	4	0,71
Imbé	4	0,71
Nova Prata	4	0,71
Portão	4	0,71
Vacaria	4	0,71
Capão da Canoa	5	0,88
Passo Fundo	5	0,88
Rio Grande	5	0,88
Santo Antônio da Patrulha	5	0,88
São Jerônimo	5	0,88
Parobé	6	1,06
Santa Maria	6	1,06
Taquara	6	1,06
Osório	7	1,23
Cachoeirinha	8	1,41
Sapucaia do Sul	8	1,41
Alvorada	9	1,59
Viamão	9	1,59
Guaíba	10	1,76
Gravataí	14	2,47
Pelotas	16	2,82
Novo Hamburgo	18	3,17
São Leopoldo	21	3,70
Canoas	28	4,94
Porto Alegre	222	39,15

Fonte: elaborada pela autora