

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE VILA  
PRUDENTE/SAPOPEMBA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente e Sapopemba

Endereço: Praça Centenário de Vila Prudente, 108 - 1º andar - Vila Prudente - CEP: 03132-050 - São Paulo/SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **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. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 43p.

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

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste**

Andressa Aparecida Yabiku

**Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba**

Cintia Heger

**Ouvidor**

Elisa Tomé Rodrigues Ferreira  
Meire Aparecida das Vinhas

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>15</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>17</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>18</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>19</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>20</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>22</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>24</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>25</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>30</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>31</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>35</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>37</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>38</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>39</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>40</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>42</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>43</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Vila Prudente/Sapopemba, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Engloba três subdistritos, Vila Prudente, São Lucas (que fica no território da Subprefeitura de Vila Prudente) e Sapopemba na Subprefeitura de Sapopemba, que juntos totalizam 538.896 habitantes, distribuídos numa área territorial de 33,3 Km<sup>2</sup>.

No mapa abaixo, a Vila Prudente e São Lucas estão no nº 29 e Sapopemba no nº 32.



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Mapa\\_Subs\(1\).jpg](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Mapa_Subs(1).jpg)

Para melhor conhecimento da nossa área de atuação, segue breve relato da história dos distritos administrativos que compõem a Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente e Sapopemba.

## **VILA PRUDENTE**



**Foto Antiga**

Mapa antigo de Villa Prudente, grafado ainda com dois "eles", que mostra os primeiros proprietários dos lotes vendidos pelos irmãos Falchi no loteamento em 1890 - Acervo do Colégio João XXIII

A história de Vila Prudente remonta ao início do século XVI, quando João Ramalho recebeu a doação de uma sesmaria para ser povoado. Com o decorrer do tempo, especialmente no início do século XIX, em 1829, o negociante João Pedroso adquiriu lotes na região, onde estabeleceu sítios de recreio, dedicando-se à criação de gado e ao cultivo de árvores frutíferas. A fundação formal de Vila Prudente ocorreu em 4 de outubro de 1890. Neste ano, os irmãos italianos Emídio, Panfilio e Bernardino Falchi, com o apoio do financiador Serafino Corso, adquiriram uma gleba de terra pertencente a Martinha Maria, viúva de Antônio Pedroso. Foi neste local que instalaram a primeira indústria da região, a Fábrica de Chocolates Falchi, marcando assim o início do desenvolvimento industrial de Vila Prudente.



**Foto Antiga**

**Foto Antiga Fábrica de Chocolates Falchi: a primeira indústria de Vila Prudente (1897) Acervo do Colégio João XXIII - Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila\\_Prudente](https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila_Prudente)**

Durante o século XX, principalmente nas décadas de 1920 e 1930, Vila Prudente passou por um intenso processo de crescimento populacional e industrialização. Fábricas e indústrias se instalaram na região, atraindo trabalhadores e contribuindo para o desenvolvimento econômico do bairro. Com a urbanização, a infraestrutura do local começou a se expandir, com a construção de escolas, comércios e serviços. As ruas foram pavimentadas e a iluminação pública foi instalada. No final do século XX e início do XXI, Vila Prudente continuou a se transformar com a valorização imobiliária e a construção de novos empreendimentos. O bairro passou a contar com mais opções de serviços e comércio, atraindo novos moradores. A Linha 2 do metrô de São Paulo - Estação Vila Prudente, foi inaugurada em 21 de agosto de 2010 e teve um papel importante na acessibilidade do bairro, facilitando o deslocamento da população para outras áreas da cidade.

### **Fotos Atuais**



Fontes:

Foto 01:

[https://br.images.search.yahoo.com/search/images?p=foto+nova+da+esta%C3%A7%C3%A3o+do+metro+vila+prudente&fr=mcafee&type=E211BR714G0&imgurl=https%3A%2F%2Fdiariodostrilhos.files.wordpress.com%2F2021%2F12%2Fmetrosp-vila-prudente-estacao-novo-acesso-rua-cavour-foto-divulgacao-4.jpeg#id=16&iurl=https%3A%2F%2Fwww.nelsonkon.com.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F04%2Ffluiz\\_esteves\\_estacao\\_do\\_metro\\_vila\\_prudente\\_IMG\\_2777.jpg&action=click](https://br.images.search.yahoo.com/search/images?p=foto+nova+da+esta%C3%A7%C3%A3o+do+metro+vila+prudente&fr=mcafee&type=E211BR714G0&imgurl=https%3A%2F%2Fdiariodostrilhos.files.wordpress.com%2F2021%2F12%2Fmetrosp-vila-prudente-estacao-novo-acesso-rua-cavour-foto-divulgacao-4.jpeg#id=16&iurl=https%3A%2F%2Fwww.nelsonkon.com.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F04%2Ffluiz_esteves_estacao_do_metro_vila_prudente_IMG_2777.jpg&action=click)

Foto2:

<https://folhavponline.com.br/2020/10/vila-prudente-um-resumo-desses-130-anos/>

Hoje, Vila Prudente é um bairro com uma diversidade de serviços, escolas e comércio. A área continua a se desenvolver e atrair novos moradores, mantendo uma mistura de tradições e inovações. O bairro também é conhecido por suas manifestações culturais e sociais, incluindo festas e celebrações que refletem a herança dos imigrantes que ajudaram a moldar a identidade da região. Vila Prudente é, portanto, um exemplo de um bairro paulistano que passou por diversas transformações ao longo dos anos, refletindo as mudanças sociais e econômicas da cidade de São Paulo.

Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila\\_Prudente](https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila_Prudente)

## **SÃO LUCAS**

São Lucas é um distrito localizado na região sudeste da cidade de São Paulo. Em 1986, ele foi desmembrado do distrito de Vila Prudente, durante um período de significativa reorganização das subdivisões do município. As terras que hoje compõem São Lucas pertenciam aos irmãos Antônio, Luís e Domingo de Luccas. O nome do distrito é uma homenagem ao santo padroeiro da família, São Lucas.

Até meados do século XX, o Parque São Lucas apresentava um baixo nível de povoamento, especialmente quando comparado a regiões vizinhas como São Caetano do Sul e Vila Prudente, visto que suas terras úmidas não eram favoráveis à agricultura. Contudo, a partir da década de 1940, com o aumento da migração para São Paulo, a área de São Lucas começou a se transformar em um bairro dormitório, recebendo uma população oriunda de Minas Gerais e do interior do estado, que se mudava para a capital em busca de trabalho nas indústrias ao longo do Rio Tamanduateí (Mooca, Vila Prudente, Ipiranga e ABC Paulista). Após a Segunda Guerra Mundial, o alemão Francisco Fett estabeleceu-se no Brasil e, utilizando o capital que

havia acumulado, adquiriu terrenos na região do Parque São Lucas, iniciando assim o loteamento das áreas. O bairro foi oficialmente fundado em 1940, e ao longo das décadas seguintes, passou por um processo de consolidação urbana, com a construção de residências e a instalação de serviços básicos como comércio, saúde e educação. A infraestrutura foi sendo gradualmente melhorada, acompanhando o crescimento da população que buscava viver mais próxima ao centro da cidade.

Nos anos 70 e 80, o Parque São Lucas viveu um período de grande transformação, com a construção de novos conjuntos habitacionais, especialmente para abrigar famílias de baixa e média renda. A presença de imigrantes e trabalhadores de diversas origens contribuiu para a formação de uma comunidade diversa, refletindo a heterogeneidade cultural característica de São Paulo. Atualmente, o Parque São Lucas é um bairro com uma infraestrutura variada, que inclui escolas, unidades básicas de saúde, comércios locais e opções de lazer. O bairro mantém um forte senso de comunidade, com eventos e tradições locais que ajudam a fortalecer os laços entre os moradores. A localização do Parque São Lucas também favorece o acesso a outras regiões da cidade, facilitando a mobilidade urbana. Além disso, o bairro enfrenta desafios comuns a muitas áreas urbanas, como a questão da violência e a necessidade de melhorias na infraestrutura e nos serviços públicos. No entanto, continua sendo um local de resistência, onde seus habitantes lutam continuamente por melhorias.

Fontes: [https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o\\_Lucas\\_\(distrito\\_de\\_S%C3%A3o\\_Paulo\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Lucas_(distrito_de_S%C3%A3o_Paulo))



Fonte: [https://prefeitura.sp.gov.br/web/vila\\_prudente/w/noticias/102394](https://prefeitura.sp.gov.br/web/vila_prudente/w/noticias/102394)

## **SAPOPEMBA**



**Foto Antiga**

Fonte: <https://www.saopauloinfoco.com.br/historia-do-sapopemba/>

O bairro de Sapopemba está localizado na zona leste da cidade de São Paulo. Sua história remonta ao final do século XIX e início do século XX, quando a região começou a ser povoada. Originalmente, a área era composta por grandes extensões de terra rural e sítios, que com o passar dos anos, foram se urbanizando. O nome "Sapopemba" tem origem indígena e é associado a uma planta chamada sapopemba, conhecida na região.

Durante a década de 1940, o bairro passou por um processo de maior urbanização, atraindo migrantes de diversas partes do Brasil, especialmente de estados nordestinos. Esse fluxo populacional levou ao crescimento da área e à formação de comunidades.

O desenvolvimento da infraestrutura na região foi tardio, resultando em muitos moradores sem acesso a serviços essenciais, como água, esgoto e transporte público. Sapopemba destacou-se na luta por esses serviços, que ainda eram escassos na área. Mulheres uniram-se para exigir melhorias e, em conjunto com outros bairros da Zona Leste de São Paulo, formaram o Movimento Popular da Zona Leste, um marco inicial da Reforma Sanitária na cidade.

Nos anos 2000, Sapopemba continuou a crescer e consolidou-se como um importante centro de comércio e serviços na zona leste de São Paulo. Contudo, ainda enfrenta desafios, como a violência e a desigualdade social. Hoje, o bairro é uma amostra da diversidade cultural presente na cidade de São Paulo, com uma mistura de tradições e influências de diferentes regiões do Brasil. A história de

Sapopemba é marcada pela resiliência de seus moradores e por sua evolução ao longo do tempo.



**Foto Atual**

Foto: Vidal Cavalcante/Estadão Conteúdo in:

<https://www.terra.com.br/visao-do-corre/sapopemba-qual-e-a-origem-e-o-significa-do-do-nome,9fae59ba4867d813d6882ae63fdc50barr2fnsv2.html>

Nossa região apresenta altos índices de densidade demográfica e vulnerabilidade social em comparação com as outras supervisões da CRS Sudeste. Esses fatores podem impactar diretamente a saúde da população, exigindo uma atenção mais intensa e a implementação de políticas públicas específicas para atender às necessidades dessa comunidade. Os indicadores podem refletir a qualidade de vida e as oportunidades disponíveis para os moradores das diferentes subprefeituras. Ao comparar Sapopemba com Vila Prudente, é comum observar que a vulnerabilidade em Sapopemba pode traduzir-se em desafios mais significativos em várias das áreas mencionadas.

Nos relatório do 4º trimestre de 2024, apresentamos alguns indicadores que comprovam a disparidade entre as subprefeituras/distritos do nosso território.

Para acessar clique no link abaixo ou aponte a câmera no QR Code:

<https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/sts-vila-prudente-sapopemba-4-tri-2024-pdf>



Agora vamos conhecer os 63 serviços de saúde do SUS na STS Vila Prudente/Sapopemba:

- Vigilância em Saúde (Ambiental/Epidemiológica/Sanitária);
- 25 Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- 05 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) sendo quatro de 12 horas e um de 24 horas;
- 03 Equipes Multidisciplinares de Assistência Domiciliar (EMAD);
- 05 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) – 2 adultos, sendo 01 de 24 horas, 2 infantojuvenil e 1 álcool e drogas;
- 04 Residências Terapêuticas que são ligadas ao CAPS adulto;
- 01 Casa de Parto;
- 03 Ambulatórios de Especialidades, sendo 01 o Hospital Dia Vila Prudente que também realiza cirurgias mais simples, com alta no mesmo dia
- 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER) com 02 Programas de Acompanhante para Pessoas com Deficiência (APD);
- 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso (URSI);
- 03 Programas de Acompanhamento de Idoso (PAI);
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO);
- 02 Serviços de Assistência Especializada em infecções Sexualmente Transmissíveis e AIDS (SAE);
- 01 Centro Especializado em Odontologia (CEO); ➤ 01 Polo de curativos de maior complexidade;
- 02 Unidades com Rede SAMPA Trans, além dos SAEs.

Além dos serviços descritos acima, temos 04 unidades em construção:

- 01 Unidade Básica de Saúde na região do Parque dos Bancários, em Sapopemba;
- 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em Sapopemba;
- 01 UPA na região de Vila Prudente com 01 Centro de Cuidados Odontológicos (CCO) no mesmo terreno. Segue as fotos atuais das construções:

### **UPA SAPOEMBA EM CONSTRUÇÃO - JUNHO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

### **UPA VILA PRUDENTE + CEO VILA PRUDENTE EM CONSTRUÇÃO - JUNHO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

## **UBS PRIMAVERA/COLORADO EM CONSTRUÇÃO - FINAL DE MAIO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

No território temos também um Hospital Municipal com Pronto Socorro, que é subordinado à Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar. A Organização Social de Saúde (O.S.S) que atua na nossa Supervisão é a Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) - PAIS, sendo responsável pelo gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde, num total de 56 serviços distribuídos em 49 estabelecimentos de saúde.

## **2. Panorama Geral do Trimestre**

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) desempenha um papel crucial na garantia da qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população.

Neste relatório, do primeiro trimestre de 2025, realizamos uma análise detalhada das solicitações recebidas, dos principais desafios identificados e das ações implementadas para solucioná-los. Com essa avaliação, buscamos reconhecer padrões, tendências e oportunidades de aprimoramento que possam contribuir para a melhoria do atendimento e aumentar a satisfação dos usuários do sistema de saúde.

Neste trimestre observamos uma continuidade nas tipificações das manifestações recebidas, com poucas alterações em comparação aos trimestres anteriores. Dentro do sub assunto Consultas, a

especialidade de clínica médica se destacou como a mais solicitada, seguida pela ortopedia, ginecologia e obstetrícia e neurologia.

Essa tendência ressalta a necessidade urgente de uma revisão no número de profissionais atuando nessas áreas, nas unidades especializadas e também na Atenção Básica. Além disso, a equipe multiprofissional composta por fisioterapeutas, fonoaudiólogas(os), nutricionistas e psicólogas(os), registrou um total de 28 manifestações relacionadas ao acesso, indicando uma demanda crescente e a necessidade de reavaliação do quadro da equipe multiprofissional nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No que diz respeito ao sub assunto Gestão, especificamente na tipificação "Estabelecimentos de Saúde", além dos protocolos e rotinas das unidades, identificamos o acesso como uma questão crítica a ser abordada. É essencial promover discussões em torno do conceito de Acesso Avançado, considerando as faltas a consultas agendadas e o aumento da demanda espontânea.

Na tipificação Diagnóstico, os exames de Endoscopia e Ultrassonografia foram os mais mencionados, evidenciando a necessidade de uma revisão nas ofertas desses serviços.

No sub assunto Produtos para Saúde, o item fraldas ainda é o mais citado. Ressaltamos que a greve dos Correios, órgão responsável pelo envio das fraldas ao domicílio dos pacientes, provocou um represamento, ocasionando atrasos no envio. Ainda há necessidade de reforçar a rotina de visita domiciliar semestral aos pacientes que utilizam a fralda.

Ao analisarmos o quantitativo de manifestações por unidade, notamos que as unidades que atendem especialidades receberam um volume maior de demandas, especialmente relacionadas às vagas de retorno. Essa informação deve ser considerada para o planejamento e alocação de recursos futuros.

As reclamações/solicitações de cirurgias, em especial a cirurgia ortopédica, continuam em alta, sugerindo a necessidade de pactuação com a saúde estadual, que é a detentora dos hospitais que realizam esse tipo de cirurgia. Entretanto, identificamos dificuldades no planejamento das agendas e atendimentos nas unidades, tendo em vista o aparecimento sazonal das doenças/surtos. Evidenciamos a necessidade de uma discussão mais aprofundada sobre os protocolos e rotinas implementadas em cada unidade, garantindo o retorno dos pacientes nas unidades básicas e especialidades, evitando que o

paciente precise realizar os exames novamente, por decurso de tempo. Finalizando, o acolhimento nas unidades é fundamental para uma boa assistência, ouvir a(o) munícipe se faz necessário e é essencial para a retomada de uma assistência à saúde plena e baseada na confiança.

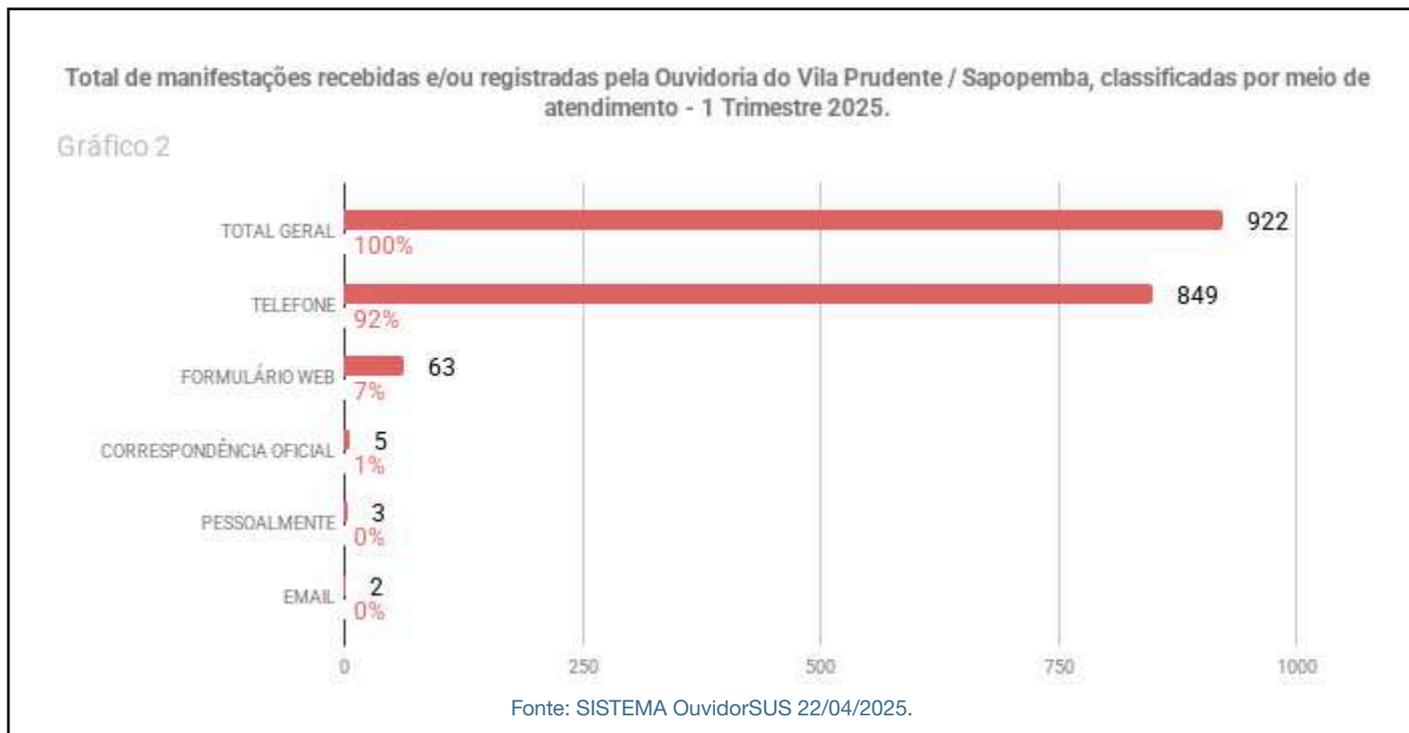
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No primeiro trimestre de 2025, foram registradas um total de 922 manifestações, representando uma redução de 2% em relação ao trimestre anterior, que teve 944 manifestações. A distribuição ao longo do trimestre foi de 61,06% em janeiro, 29,60% em fevereiro e 31,45% em março.

Houve um aumento expressivo em janeiro, com 563 manifestações, comparado a janeiro de 2024, que registrou 356 manifestações. Nos demais meses, houve uma queda significativa em fevereiro e um leve aumento em março. Vale destacar que, de forma cíclica, janeiro costuma apresentar uma diminuição nas manifestações, o que não se verificou neste trimestre.

## 4. Meios de atendimento

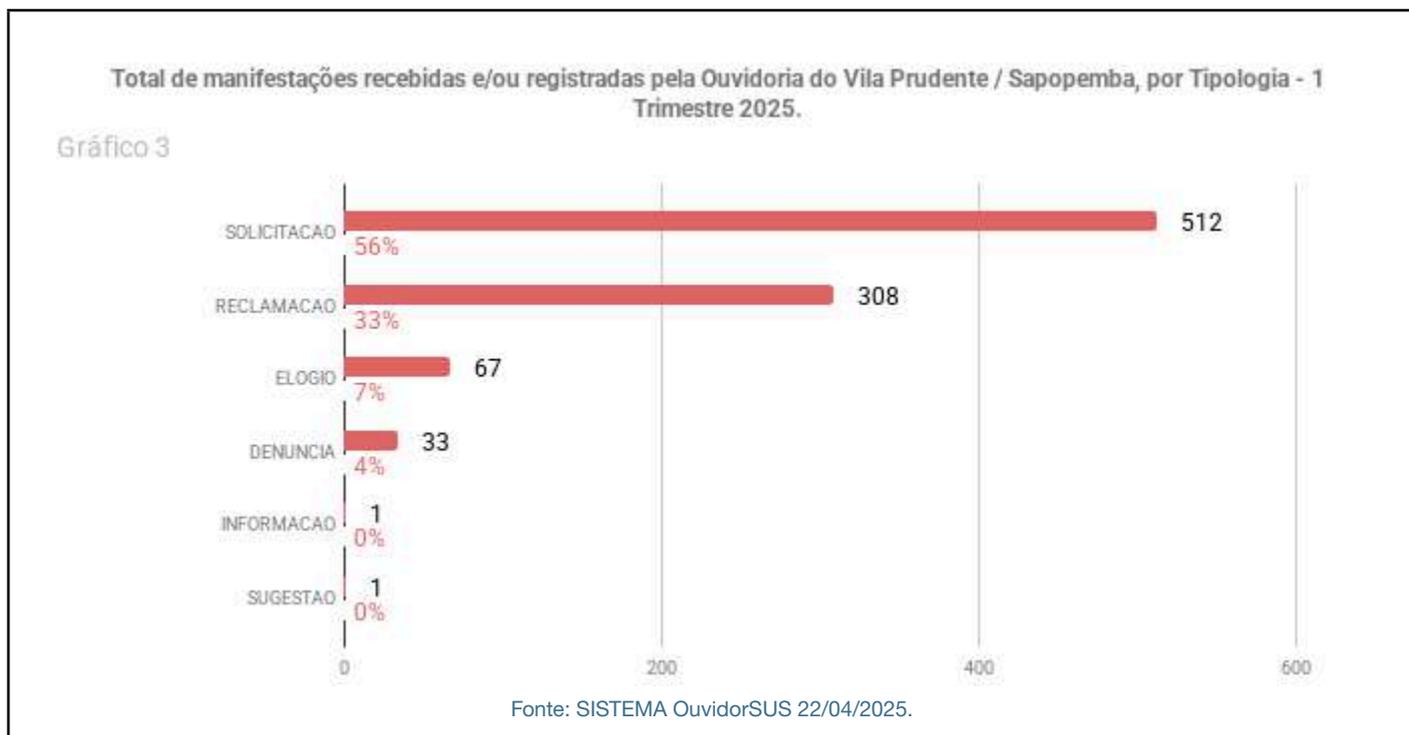


A análise dos dados referentes aos meios de atendimento indica uma forte preferência pelo uso do telefone, com a Central SP156 respondendo por 92% das manifestações recebidas. Esse dado evidencia que a acessibilidade e a praticidade oferecidas por esse canal são fatores-chave na escolha da população.

Por outro lado, o número reduzido de atendimentos presenciais, que totalizou apenas 3 no trimestre, pode ser atribuído à vasta extensão territorial da nossa área de atuação e à localização das unidades sob nossa supervisão. A distância, especialmente na região de Sapopemba, muitas vezes dificulta o deslocamento dos cidadãos, o que torna o telefone uma alternativa mais prática e imediata.

Observamos também que o formulário online ainda é pouco conhecido pelo público geral, embora o uso de e-mail esteja presente na maioria das demandas registradas, demonstrando a adoção de tecnologias digitais. Essa situação reforça a importância de continuar investindo em serviços de atendimento remoto, que têm se mostrado eficientes e capazes de atender às necessidades da população. Além disso, seria interessante explorar novas modalidades de atendimento, como plataformas digitais, que poderiam facilitar o acesso, diminuir a necessidade de deslocamentos físicos e tornar os serviços ainda mais acessíveis a todos.

## 5. Classificação das manifestações



Em relação à classificação das manifestações, constatamos uma leve redução no número de solicitações e elogios neste trimestre, com 512 solicitações e 67 elogios, em comparação com o trimestre anterior, que apresentou 563 solicitações e 70 elogios. Por outro lado, houve um aumento nas reclamações, que passaram de 270 no quarto trimestre de 2024 para 308 no atual.

Quanto às denúncias, o maior volume foi direcionado à Vigilância Sanitária, especialmente no subassunto Alimentos, totalizando 33 manifestações. Esse número representa um crescimento de 36,37% em relação ao trimestre anterior, que registrou 21 denúncias. Esse aumento nas denúncias à Vigilância Sanitária evidencia a preocupação da população com os produtos consumidos.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 512 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 21% Cirurgia.

Em relação à Assistência à Saúde, é recorrente a dificuldade no agendamento de consultas de primeira vez e retorno na Atenção Básica e Especializada, também evidenciado nos trimestres anteriores. Ressaltamos que, em muitos casos, as consultas não são confirmadas pela ligação telefônica que é realizada pela Secretaria Municipal de Saúde aos munícipes. Reforçamos a necessidade de sempre atualizar os telefones junto à Unidade Básica de Saúde de referência da(o) cidadã(o), para evitar cancelamentos das consultas.

Há também o aplicativo Agenda Fácil para celular e também no computador, para agendamento e confirmação das consultas.

Recentemente a SMS lançou a confirmação de consultas e exames via Whatsapp, aponte a câmera para o QR Code abaixo para acessar a notícia:



Link: <https://agendafacil.prefeitura.sp.gov.br/saude>

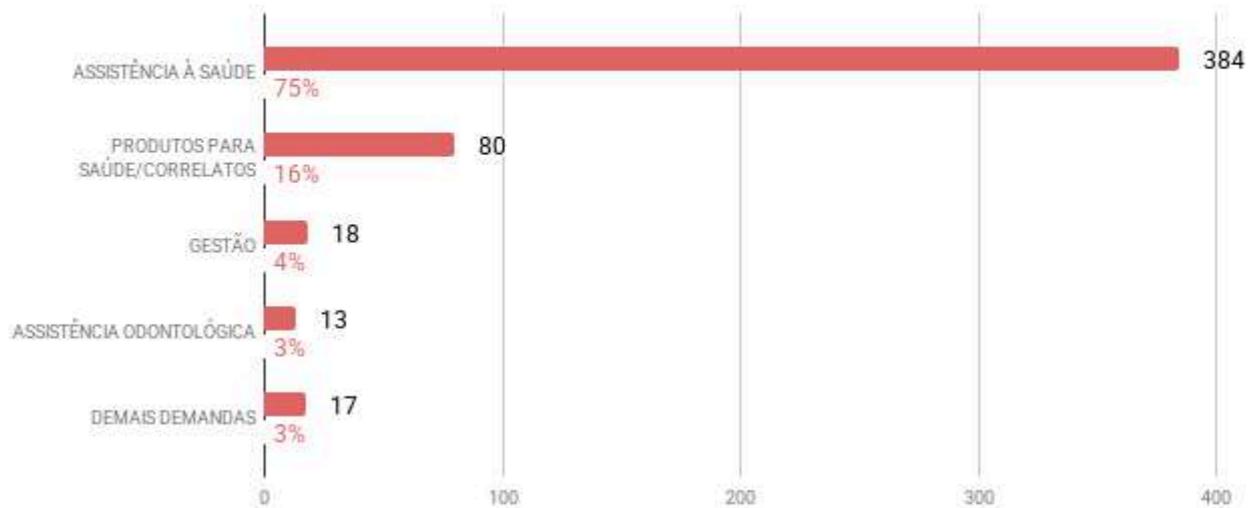


Ainda sobre o tema Assistência à Saúde, citamos o sub assunto Cirurgias que é frequente nas manifestações. Ressaltamos que a

maioria das cirurgias de grande porte, com destaque para as ortopédicas, são realizadas em Hospitais Estaduais, sendo que a Secretaria Municipal de Saúde depende dessa oferta de vagas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 1 Trimestre 2025.

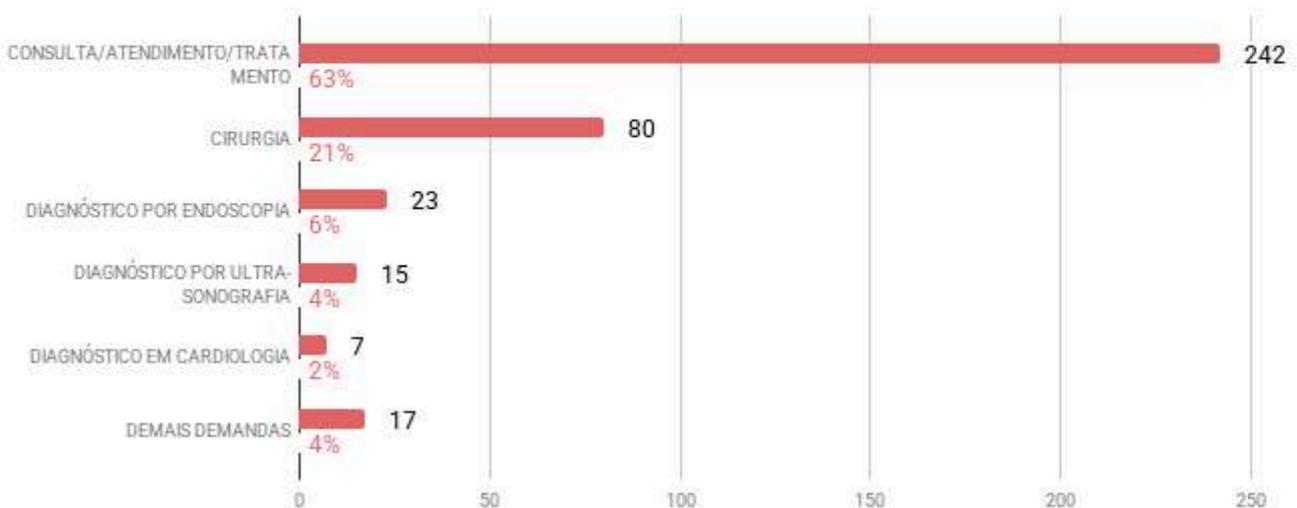
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 308 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, com 238 demandas, que equivale a 77% do total de reclamações. Se compararmos ao trimestre anterior, observamos um aumento percentual de 4% neste assunto. Em segundo lugar temos a Ouvidoria do SUS com 6%, responsável por lidar com as insatisfações dos munícipes relacionadas às respostas fornecidas pelas unidades de saúde.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 36% a Recursos Humanos.

É relevante observar que houve um aumento no quantitativo nos subassuntos mais frequentes em comparação ao trimestre anterior, quando 50% das reclamações eram sobre Estabelecimentos, enquanto Recursos Humanos representava 43%.

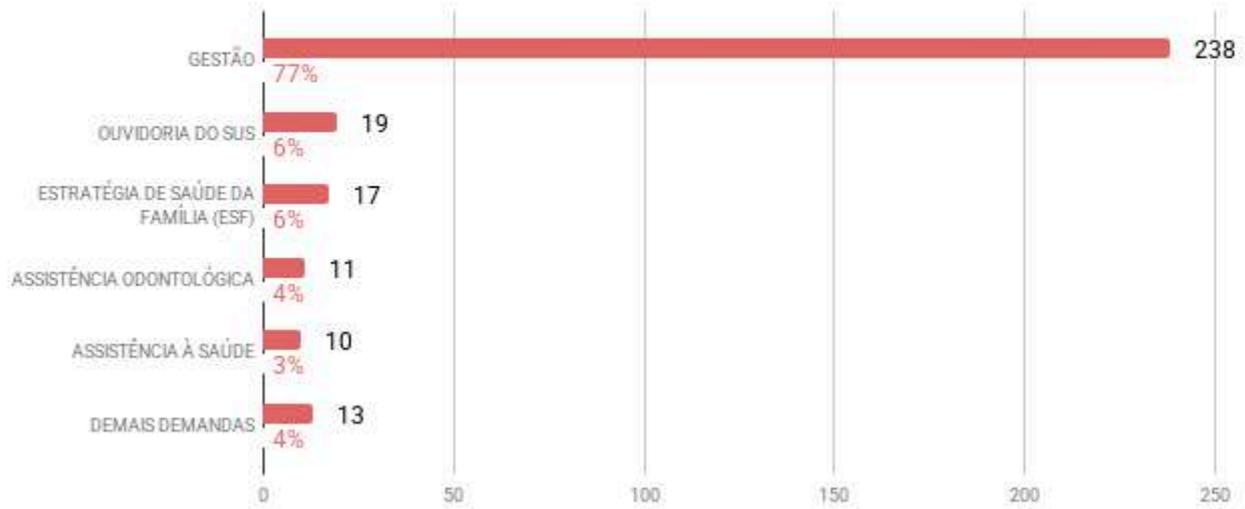
Essas reclamações evidenciam um crescimento no empoderamento dos munícipes, que demonstram maior disposição em manifestar insatisfação, tanto com o atendimento dos profissionais, quanto com as práticas e protocolos adotados pelas unidades de saúde.

Além disso, verifica-se que muitas rotinas não são elaboradas considerando as necessidades dos munícipes, resultando em restrições ao acesso, em vez de promovê-lo.

Essa questão tem sido abordada em reuniões com gerentes e também com a equipe de supervisores da O.S.S. SPDM (Organização Social de Saúde – Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 1 Trimestre 2025.

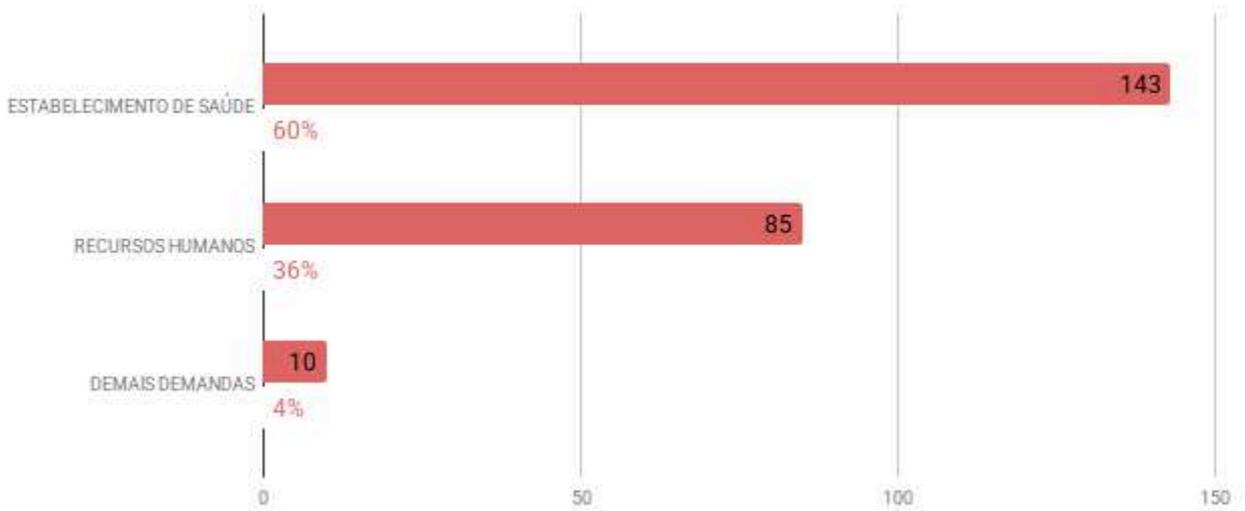
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

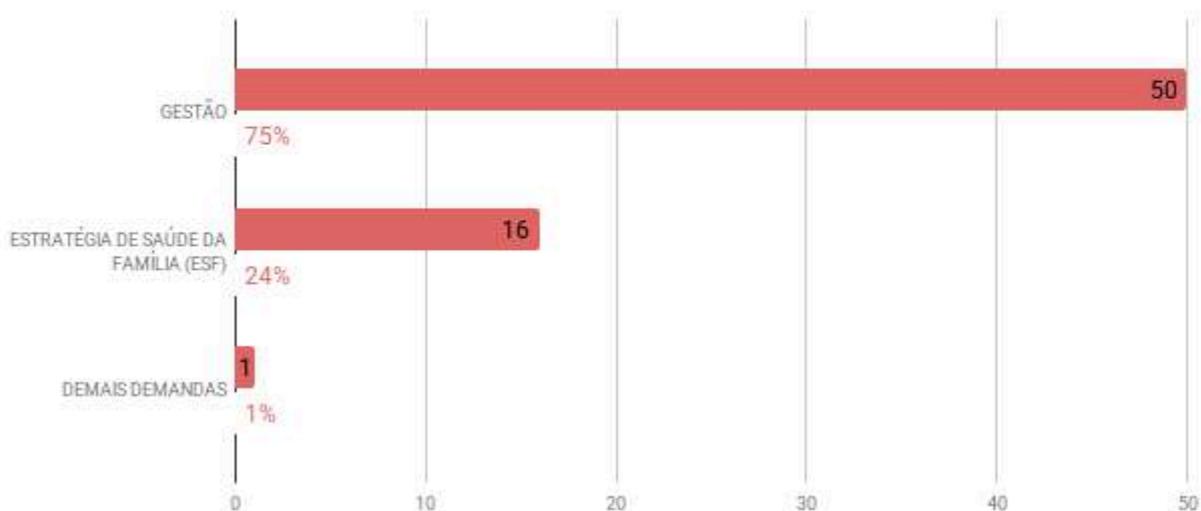
Foram registrados **67** elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a **7%** do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 75%. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

Destacamos que o reconhecimento desempenha um papel essencial nas unidades de saúde, influenciando positivamente tanto os profissionais quanto os pacientes. Conforme ilustrado no Gráfico 8, o tema com maior número de manifestações foi a Gestão, representando 75% do total de elogios. É importante salientar que o subassunto Recursos Humanos está incluso na categoria Gestão, o que explica a maior quantidade de elogios nesse âmbito.

Os elogios são uma ferramenta poderosa nas instituições de saúde, pois não apenas estimulam a motivação e o bem-estar dos profissionais, mas também aprimoram a experiência do paciente e elevam a qualidade do atendimento. Incentivar uma cultura de reconhecimento é um investimento que pode gerar inúmeros benefícios a longo prazo para a saúde, tanto física quanto emocional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC JARDIM GUAIRACÁ	64	64	100%
AMA SAPOPEMBA	21	26	81%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	3	3	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	47	53	89%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL BRUSCAGIN	21	22	95%
AMB ESPEC SAPOPEMBA	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	2	3	67%
CAPS ADULTO III SAPOEMBA	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II VILA PRUDENTE	1	1	100%
CER II VILA PRUDENTE	1	1	100%
CER III SAPOEMBA	7	8	88%
HOSPITAL DIA - VILA PRUDENTE	91	91	100%
OSS FUNDACAO DO ABC	3	5	60%
SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA - BETINHO	1	2	50%
SAE DST/AIDS VILA PRUDENTE - SHIRLEI MARIOTTI GOMES COELHO	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOEMBA	5	5	100%
UBS FAZENDA DA JUTA I	8	8	100%
UBS FAZENDA DA JUTA II	14	14	100%
UBS IAÇAPE - JARDIM PLANALTO	27	28	96%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS IGUAÇU	17	19	89%
UBS JARDIM DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	15	15	100%
UBS JARDIM GUAIRACÁ	40	41	98%
UBS JARDIM SAPOPEMBA	16	20	80%
UBS JARDIM SINHÁ	20	20	100%
UBS MASCARENHAS DE MORAES	18	20	90%
UBS PARQUE SÃO LUCAS	22	23	96%
UBS PASTORAL	14	15	93%
UBS PRO MORAR	35	37	95%
UBS REUNIDAS I	21	21	100%
UBS REUNIDAS II	21	22	95%
UBS SANTA MADALENA	6	6	100%
UBS TEOTÔNIO VILELA	21	21	100%
UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	19	19	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA EMA	30	32	94%
UBS VILA HELOÍSA	27	27	100%
UBS VILA PRUDENTE	28	28	100%
UBS VILA RENATO	4	5	80%
UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	3	3	100%
Total	759	795	95%

Recebemos 795 manifestações de solicitações e reclamações no primeiro trimestre de 2025, sendo que 759 foram respondidas em até 20 dias.

Neste trimestre, 04 unidades não responderam dentro do prazo estipulado (20 dias do recebimento da manifestação na unidade): CAPS II Adulto Vila Prudente, SAE Herbert de Souza, SAE Vila Prudente e O.S.S. (Organização Social em Saúde) Fundação ABC, cujas manifestações foram abertas na STS São Mateus/CRS Leste, mas eram de unidades da nossa supervisão.

Em comparação ao trimestre anterior, houve uma diminuição significativa no quantitativo de unidades com atrasos no envio das respostas. No quarto trimestre de 2024 foram 13 unidades e neste trimestre somente 04, com recorrência nos 04 pontos de resposta.

Reforçamos com os gerentes a necessidade do envio dentro do prazo estipulado e a possibilidade da solicitação de dilação de prazo. Nas situações que impossibilitam a elaboração da resposta, a orientação sobre a dilação é enviada às unidades no texto do encaminhamento de novas manifestações, mas neste trimestre não tivemos nenhuma solicitação de dilação de prazo.

Em relação às unidades sob contrato de Gestão com O.S.S., todas as unidades cumpriram o parâmetro de 80% de manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias. As 03 unidades sob administração direta, que não recebem muitas demandas, não responderam dentro do prazo estipulado.

Foi reforçado com as gerentes para que acessem com maior frequência o sistema de Ouvidoria. Compartilhamos semanalmente com os gerentes das unidades as manifestações que estão com mais de 30 dias de atraso, para a conclusão.

Destacamos que, no período apurado, das 39 unidades que receberam manifestações, 35 - 89,7% responderam todas as manifestações recebidas no prazo estipulado. Em comparativo com o trimestre anterior, no quantitativo de unidades que responderam todas as manifestações dentro do prazo, houve um aumento de 34%, neste item.

Evidenciamos a necessidade de sempre pontuar, nas reuniões de gerentes, os problemas observados na ouvidoria, como a dilação de prazos, o acesso ao OuvidorSUS diariamente, uso da linguagem simples, sem utilização de siglas nas respostas.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

Em relação à qualidade das respostas enviadas aos munícipes, nossa ouvidoria zela pelo cumprimento dos prazos estipulados e para que as respostas consigam responder aos questionamento dos solicitantes. Por meio de rotina diária implantada, com leitura minuciosa das respostas, garantimos a clareza e a veracidade da resposta. Caso não esteja satisfatória, retornamos para à unidade com solicitação de revisão.

É importante destacar que algumas manifestações são encaminhadas à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste para tratativas específicas. Por meio dessa rotina e da ciência de todos os pontos de resposta, observamos a diminuição da devolução das manifestações para correção.

Cabe ressaltar que, em desacordo com a Portaria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo - SMS Nº 166 DE 14 DE ABRIL DE 2021, especificamente no Art. 38º, que estabelece que o funcionário designado para a ouvidoria deve atuar de forma exclusiva, nesta supervisão sou responsável por outra pasta que consome considerável tempo diário, impactando as atividades da Ouvidoria.

Destacamos também a inadequação da estrutura física para o atendimento ao público. Não há uma sala exclusiva para o Ouvidor, nem um local reservado que assegure a privacidade necessária durante os atendimentos. Adicionalmente, há falta de acessibilidade, uma vez que a supervisão está situada no 2º andar e o acesso é feito apenas por escadas.

Dentro da esfera de governabilidade da Ouvidoria, sugerimos a realização de mais reuniões técnicas com toda a Rede de Ouvidorias, com foco em discussões de casos, alinhamento de condutas e aprimoramento das práticas.

Por fim, fora da governabilidade da Ouvidoria, propomos a criação do cargo de Ouvidor, que deve ser exclusivo para o exercício desta função.

## **11. Plano de ação**

Com base nos dados coletados ao longo do período, elaboramos as seguintes ações, que podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Uso da Linguagem Fácil	Melhorar o diálogo entre as unidades e os munícipes e melhorar as respostas de ouvidoria	Plataforma EAD	Ano 2025	Ouvidoria e Gestão Participativa	Em andame... ▾
Qualidade no atendimento ao usuário do SUS	A má qualidade no atendimento nas unidades é recorrente nas reclamações da ouvidoria	Conteúdo teórico. Apresentação de casos reais. Oficina prática	Ano 2025	Educação Permanente da O.S.S. SPDM	Em andame... ▾
Conhecendo o SUS	Apresentar aos profissionais de saúde as bases referenciais para o trabalho no SUS, segundo as políticas públicas federais	EAD - 10 horas Por meio de conteúdos teóricos, recursos audiovisuais e atividades interativas que permitam a	Ano 2025	Educação Permanente da O.S.S. SPDM	Em andame... ▾

		reflexão sobre a prática profissional.			
Apresentação da ouvidoria aos novos conselheiros gestores da STS Vila Prudente/Sapopemba.	Sensibilizar o Conselho Gestor sobre a importância da Ouvidoria para o aprimoramento do SUS.	Apresentação em powerpoint na Reunião do Conselho gestor. Fevereiro/2025	Inicialmente estava programada para Fevereiro de 2025, mas precisou ser reagendada para Abril/2025 devido à Pré conferência da Saúde do Trabalhador e Trabalhadora e Pré Conferência Municipal de Saúde.	Ouvidoria Gestão Participativa STS VP/SAP	Concluído ▾
Apresentação dos relatórios de ouvidoria da STS Vila Prudente/Sapopemba aos conselheiros gestores	Dar conhecimento aos conselheiros sobre os principais assuntos que geraram manifestações de ouvidoria e as ações realizadas	Apresentação em powerpoint das principais manifestações por unidade de saúde desta STS na Reunião do Conselho Gestor da STS	Quadrimestral, com início em Abril de 2025, conforme Regimento do Conselho Gestor da STS Vila	Ouvidoria Gestão Participativa STS VP/SAP	Concluído ▾

Curso para utilizar o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).	Novo sistema a ser utilizado para o registro e tratamento das manifestações de Ouvidoria, com possibilidades de melhorias contínuas na plataforma.	EAD por meio da Plataforma AVA	Março 2025	Equipe da Escola de Educação Permanente do SUS da SMS	Em andame... ▾
--------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	------------	-------------------------------------------------------	----------------

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
04/02/2025	Visita à AMA/UBS Jd. Grimaldi	Fazer inspeção física e dos protocolos da Secretaria Municipal de Saúde, com foco na saúde do idoso e ouvidoria.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira Daisy Barreiros
22/02/2025	Pré Conferência da Saúde do Trabalhador	Discutir e encaminhar sugestões dos problemas e possíveis soluções para apresentação na Conferência da Saúde do Trabalhador da Cidade de São Paulo	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
2ª Quinzena de Março/2025	Capacitação SIGRC	Treinar os funcionários da ouvidoria na utilização da nova plataforma para registro e gestão das manifestações de ouvidoria.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira Meire Apda. Vinhas Sarah S.S. Santinon
19/03/2025	Evento Ouvidoria da OGM	Apresentar a importância da Qualidade na Escuta e Excelência na Gestão	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira



**Pré Conferência da Saúde do Trabalhador**



**Evento Ouvidoria da OGM**

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

No primeiro trimestre de 2025 destacamos a frequência de demandas na categoria de Solicitação, especificamente no que diz respeito à Assistência à Saúde, com um aumento nas solicitações de consultas nas unidades de saúde, especialmente nas especialidades de clínica médica, ortopedia, ginecologia e neurologia.

Em relação às reclamações, a Gestão foi o tema mais mencionado, principalmente no que tange às Rotinas e Protocolos dos Estabelecimentos de Saúde, que frequentemente são determinados pela conveniência dos profissionais e equipes, sem levar em consideração a perspectiva dos munícipes. Outro aspecto importante nas reclamações diz respeito aos Recursos Humanos, destacando a urgência de capacitar e atualizar todos os colaboradores em relação à qualidade do atendimento prestado. O médico foi o profissional mais citado nas reclamações, ressaltando a urgência de reciclagem para essa categoria.

É fundamental reconhecer a importância dos elogios dirigidos aos profissionais e equipes, pois eles revigoram as energias e fortalecem o espírito de coletividade.

Com base nas manifestações recebidas, identificamos mudanças em algumas rotinas, destacando o papel fundamental da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde para oferecer serviços mais humanizados, éticos e respeitosos aos cidadãos atendidos.

Ao longo dos anos, temos observado um aumento no empoderamento dos munícipes em relação aos seus direitos, o que contribui para a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) em nosso município. Este relatório tem como objetivo orientar a tomada de decisões e promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.

A Ouvidoria da Saúde é uma ferramenta indispensável para o aprimoramento do SUS, pois facilita uma comunicação eficaz entre usuários e sistema, promovendo a constante evolução da qualidade dos serviços de saúde e fortalecendo a gestão pública.

## **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

Avaliando o trimestre apresentado observamos a importância da Ouvidoria para os usuários do Sistema de Saúde. Porém, nos deparamos também com solicitações cuja resolução não está na governabilidade da Unidade, sobretudo quando temos um grande número de manifestações solicitando agendamentos para cirurgias, prioritariamente as ortopédicas.

Por outro lado, quando as reclamações se referem à necessidade de atendimentos na Atenção Básica (clínica médica) este instrumento é fundamental para apoiar os gestores nos planos de trabalho e estratégias de atendimento. É sabido que atualmente a demanda das Unidades Básicas de Saúde, em grande parte, busca um atendimento imediato, o que dificulta um pouco a organização do atendimento longitudinal. Porém, a demanda das ouvidorias corrobora para a necessidade gerencial de não apenas organizarem o serviço, como de trabalhar junto aos seus usuários a importância da linha de cuidados e não apenas o atendimento pautado na queixa/conduta.

A Ouvidoria aponta também para a necessidade de melhoria do quadro de profissionais da Atenção Especializada, norteando propostas de alterações ou melhorias nos Contratos de Gestão.

É fundamental que os gestores se apropriem dos dados apresentados trimestralmente, compartilhem com seus conselheiros e busquem estratégias para melhorar seus atendimentos dando uma resposta positiva para os munícipes, entendendo a ouvidoria como um aliado e não com o um ponto negativo na gestão.

Cintia Heger

Supervisora Técnica de Saúde da STS Vila Prudente/Sapopemba

## **15. Glossário**

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

**REDE DE OUVIDORIAS**

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

