

2º 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

**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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 52p.

- 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**

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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**  
**Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>23</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>25</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>26</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>27</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>28</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>30</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>32</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>34</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>39</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>40</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>43</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>46</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>47</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>48</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>49</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>51</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>52</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

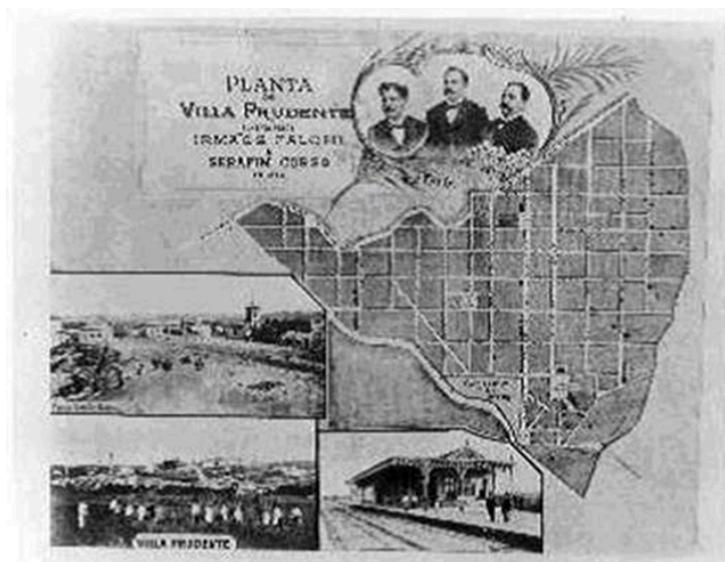
A Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Vila Prudente/Sapopemba, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo. Engloba três subdistritos: Vila Prudente, São Lucas (que fica no território da Subprefeitura de Vila Prudente) e Sapopemba 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\\_Su\\_bs\(1\).jpg](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Mapa_Su_bs(1).jpg)

Com o intuito de proporcionar um melhor entendimento sobre a área de abrangência onde atuamos, apresentamos a seguir um breve relato histórico 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=F211BR714G0&imgurl=https%3A%2F%2Fdiariodostrilhos.files.wordpress.com%2F2021%2F12%2Fmetrô-vila-prudente-estação-novo-acesso-rua-cavour-foto-divulgacão-4.jpeg#id=16&iurl=https%3A%2F%2Fwww.nelsonkon.com.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F04%2Fluiz+esteves+estação+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=F211BR714G0&imgurl=https%3A%2F%2Fdiariodostrilhos.files.wordpress.com%2F2021%2F12%2Fmetrô-vila-prudente-estação-novo-acesso-rua-cavour-foto-divulgacão-4.jpeg#id=16&iurl=https%3A%2F%2Fwww.nelsonkon.com.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2018%2F04%2Fluiz+esteves+estação+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. Seu nome, tem origem indígena e é associado a uma

planta chamada sapopemba, conhecida na região. 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.

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-significado-do-nome,9fae59ba4867d813d6882ae63fdc50barr2fnsv2.html>

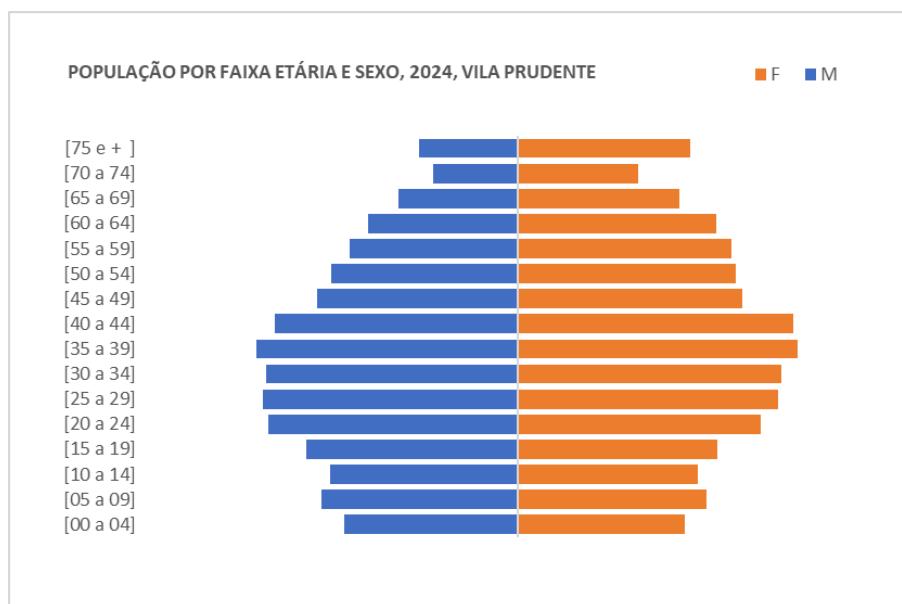
Nossa região apresenta altos índices de densidade demográfica e vulnerabilidade social em comparação com as outras supervisões da CRS Sudeste. Esses fatores podem impactar diretamente a saúde da população, exigindo uma atenção mais intensa e a implementação de políticas públicas específicas para atender 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.

Abaixo, apresentamos alguns indicadores que comprovam a disparidade entre as subprefeituras/distritos do nosso território.

### I. População total (sexo/faixa etária)

A análise da população por faixa etária é um importante indicador social que permite o estudo da organização de determinadas sociedades. Além disso, é útil na elaboração de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento social e econômico, pois demonstra a expansão, o declínio ou a estabilidade de uma população.

#### VILA PRUDENTE

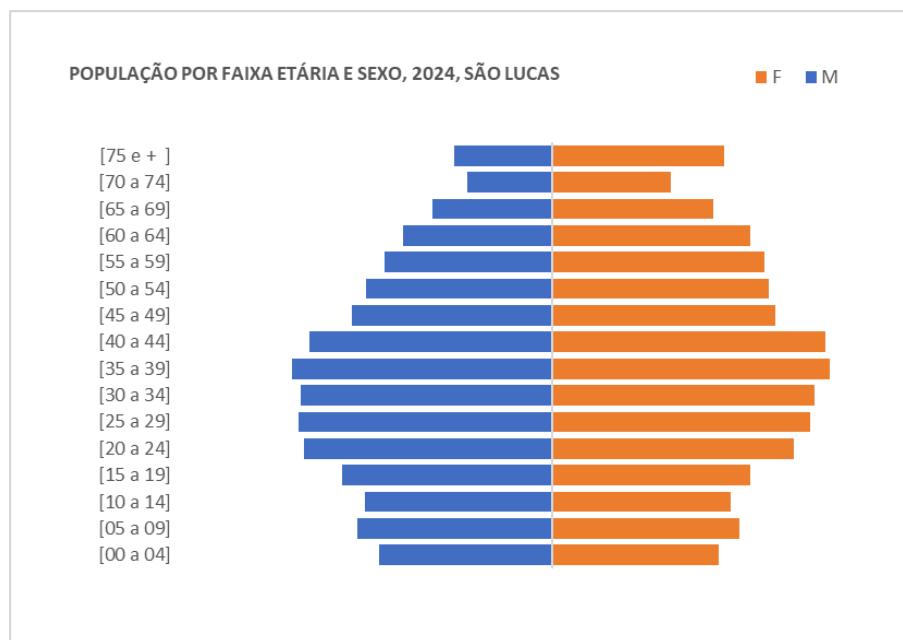


Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

Esta pirâmide etária possui a base com tendência ao declínio, o que pode significar diminuição na taxa de natalidade. Tem o corpo e o topo mais alargados, revelando aumento gradual na expectativa de vida. Ademais, observa-se uma faixa de transição entre jovens e adultos mais expandida.

- Faixa etária mais populosa: 40 - 44 anos
- Faixa etária menos populosa: 00 - 04 anos. Esse dado reforça a tendência observada nos últimos anos, indicando uma contínua redução na taxa de natalidade.
- Idade média: 42,0. Houve um aumento em relação ao ano anterior, 2024, onde a média de idade da população do distrito de Vila Prudente era de 41,7 anos. Outro dado que evidencia o envelhecimento populacional.
- População total: 106.187
- População masculina: 49.245
- População feminina: 56.942.

## SÃO LUCAS

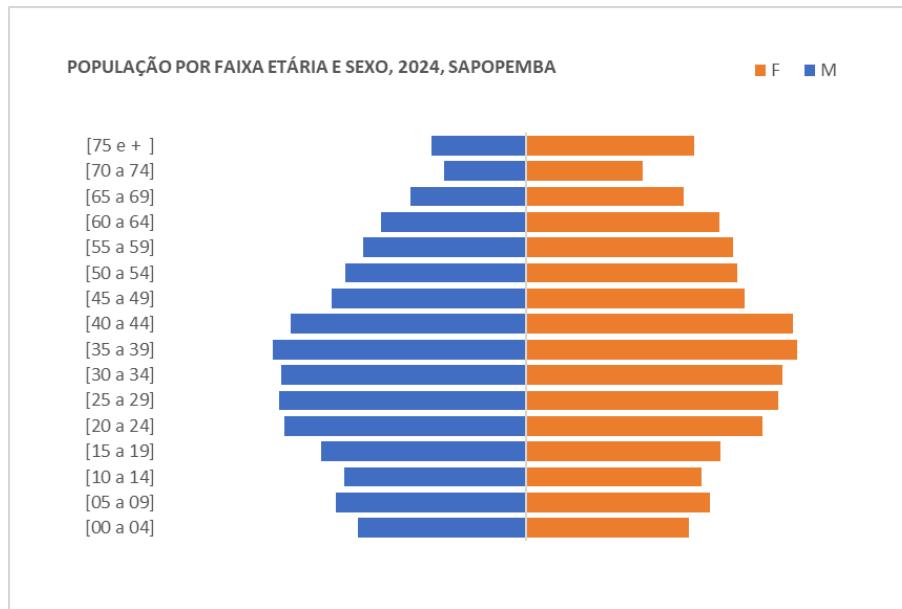


Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

Esta pirâmide etária apresenta características semelhantes à anterior, destacando-se também por uma base em processo de redução.

- Faixa etária mais populosa: 40 - 44 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos. Em segundo lugar está a idade de 00 - 04 anos, reforçando a tendência em relação a queda da taxa de natalidade também no distrito de São Lucas.
- Idade média: 41,02.
- População total: 137.250
- População masculina: 64.012
- População feminina: 73.238.

## SAPOPEMBA



Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

A análise indica uma população em processo de transição demográfica, evidenciada pelo estreitamento da base da pirâmide etária e o alargamento da faixa intermediária, correspondente às idades entre a juventude e a vida adulta. Isso pode refletir diversos fatores, como a redução das taxas de natalidade e o aumento da expectativa de vida. Tal fenômeno pode ser associado a avanços nas condições de saúde e na qualidade de vida, os quais contribuem diretamente para a maior longevidade da população. Essa informação é evidenciada quando o crescimento da pirâmide na população de 75 e + é observado.

- Faixa etária mais populosa: 35 - 39 anos. Em contraste ao ano anterior, observa-se um aumento na faixa etária analisada, que anteriormente correspondia ao grupo de 30 - 34 anos.
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos. A população de Sapopemba é ligeiramente superior à soma das populações de Vila Prudente e São Lucas. No entanto, os números apresentam proximidade significativa, o que possibilita a realização de uma análise comparativa entre esses territórios.
- População total: 260.925
- População masculina: 123.746
- População feminina: 137.179

## *II. Idade média ao morrer, em anos.*

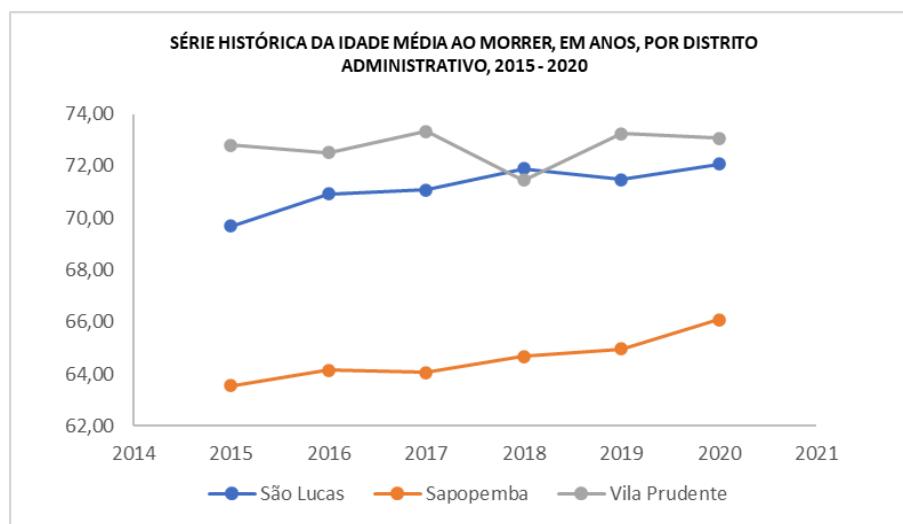
A idade média ao morrer corresponde à média das idades dos municípios que vieram a óbito em determinada localidade, no respectivo ano. Valores mais elevados indicam uma maior expectativa média de vida da população da região analisada. Esse indicador constitui um importante reflexo das desigualdades sociais existentes, ao fornecer informações sobre as condições de vida, o acesso a serviços essenciais e o nível de investimento em políticas públicas. O quadro a seguir apresenta a idade média ao morrer nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, no período de 2015 a 2020.

Série histórica da Idade média ao morrer, em anos, por distrito administrativo, 2015 – 2020						
Região	2015	2016	2017	2018	2019	2020
São Lucas	59,68	70,92	71,08	71,89	71,48	72,08
Sapopemba	53,55	64,14	64,06	64,68	64,95	66,09
Vila Prudente	72,29	72,51	73,34	71,46	73,25	73,06

Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM); Secretaria Municipal da Saúde (SMS); TabNet – Anos Potenciais de Vida Perdidos – APVP.

O índice analisado acima nos evidência um dado interessante: A diferença entre Vila Prudente e Sapopemba é de 8 anos de

expectativa de vida ao morrer — um dado que representa desigualdades nos determinantes sociais da saúde.



Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM); Secretaria Municipal da Saúde (SMS); TabNet – Anos Potenciais de Vida Perdidos – APVP.

Com o gráfico, conseguimos elucidar a melhora geral nos três territórios e a disparidade entre Sapopemba e os demais distritos.

### *III. Mortalidade Infantil, em anos*

A mortalidade infantil é um importante indicador das condições de saúde e de vida da população, refletindo o grau de desenvolvimento social e econômico de uma determinada região. A taxa de mortalidade infantil permite a análise das principais causas de óbitos entre crianças menores de um ano, além de servir como parâmetro para avaliar a eficácia dos serviços de saúde e das políticas públicas implementadas. A diminuição dessa taxa representa um avanço significativo nas condições sanitárias e na qualidade de vida da população, configurando-se como um sinal positivo de progresso social.

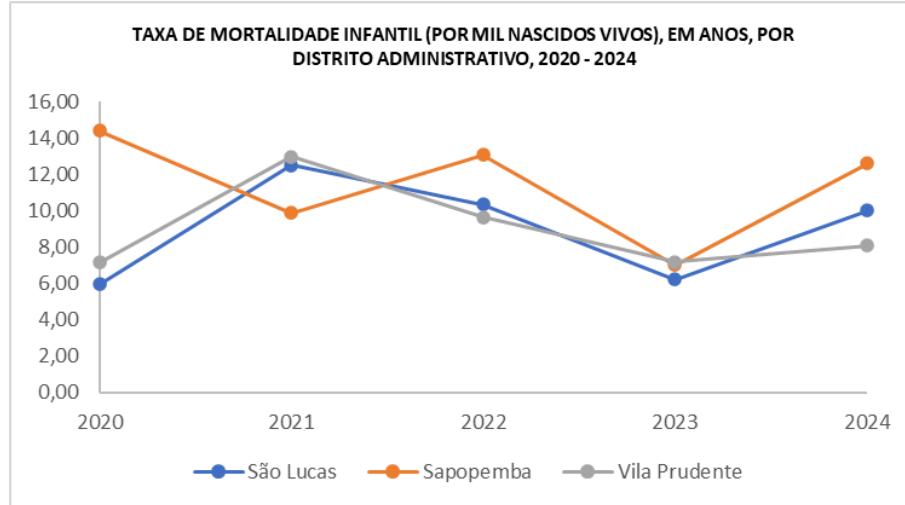
Na tabela abaixo, foi utilizado a seguinte fórmula de cálculo: Número de óbitos menos de 1 ano de idade dividido pelo número de nascidos vivos do mesmo período vezes 1000.

TAXA DE MORTALIDADE INFANTIL (por mil nascidos vivos), em anos, por distrito administrativo, 2020 – 2024					
Região	2020	2021	2022	2023	2024
São Lucas	5,97	12,50	10,34	6,22	10,02
Sapopemba	14,42	9,89	13,08	7,01	12,61
Vila Prudente	7,14	12,98	9,64	7,18	8,10

Fonte: Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

Os dados mostram volatilidade significativa, especialmente em São Lucas e Sapopemba. Sendo que Sapopemba tem a pior média geral, exigindo maior atenção em políticas de saúde infantil.

Há indícios de melhora em 2023, que pode sinalizar avanços em políticas públicas, mas a alta em 2024 (especialmente em Sapopemba e São Lucas) sugere que esses avanços podem não ter se sustentado.



Fonte: Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

*IV. Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza (até 1/4 salário mínimo).*

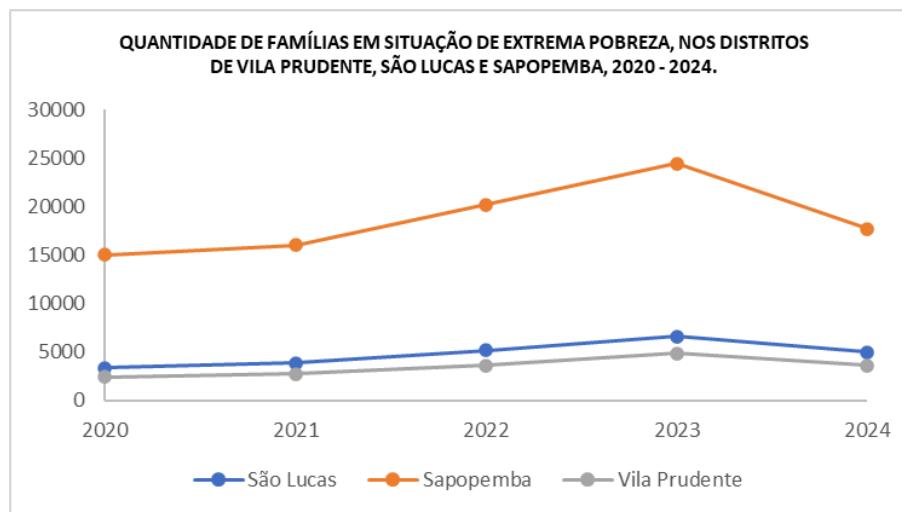
O rendimento familiar de até 1/4 de salário mínimo representa as famílias em situação de extrema pobreza nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba.

Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza, nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, 2020 - 2024.

Região	2020	2021	2022	2023	2024
São Lucas	3397	3849	5165	6640	4994
Sapopemba	15043	16044	20227	24467	17735
Vila Prudente	2444	2776	3615	4843	3628

Fonte: Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

Ao analisarmos a tabela acima percebemos que o distrito de Sapopemba concentra quase 4 vezes mais famílias em situação de extrema pobreza se comparado com o distrito de Vila Prudente. O distrito de São Lucas está em posição intermediária, mas com média crescente até 2023. O gráfico abaixo elucida a informação:



Fonte: Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

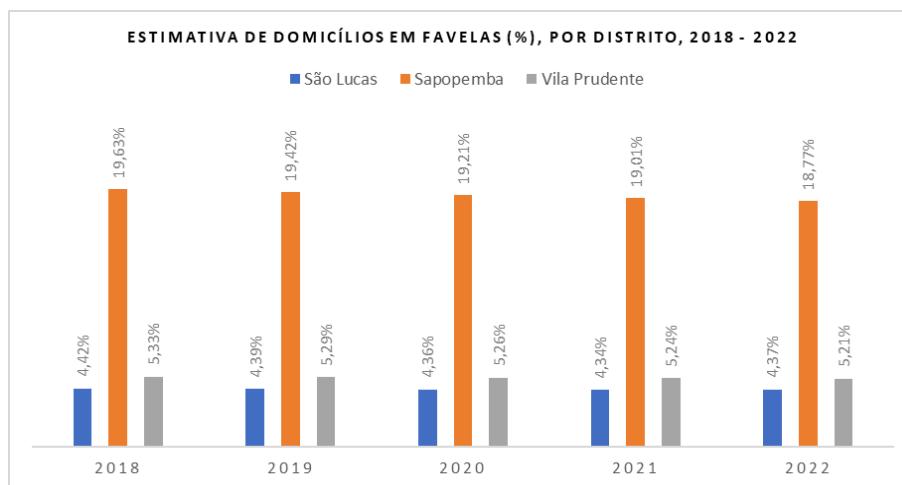
Entre os fatores comuns entre os territórios que podem ter influenciado o crescimento desses números estão: Pandemia do vírus COVID 19 e a recessão econômica. A queda presente em 2024 pode refletir as ações de combate à pobreza realizadas, o fim da pandemia, revisões nos cadastros e a melhora da macroeconômica Brasileira.

## V. Estimativa de Domicílios em Favela.

Este indicador representa a proporção de domicílios localizados em territórios caracterizados por alta vulnerabilidade social e baixa cobertura de infraestrutura urbana.

Sua relevância para a saúde pública é significativa, uma vez que a concentração de moradias em assentamentos precários evidencia desigualdades socioeconômicas e limitações estruturais que afetam diretamente os determinantes sociais da saúde.

Nesses contextos, observa-se maior incidência de doenças infectocontagiosas e condições crônicas, associadas à carência de saneamento básico e à restrição no acesso aos serviços de saúde.



Fonte: Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB); Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Fundação Estadual Sistema de Análise de Dados (SEADE).

Conseguimos observar, por meio do gráfico acima, que nenhum dos territórios analisados apresentou mudanças significativas ao longo do tempo analisado, as reduções foram marginais, refletindo as desigualdades estruturais, a baixa efetividade das intervenções públicas e reforçando as desigualdades urbanas.

É necessário políticas públicas territoriais específicas para proteger essa população e reverter esse quadro.

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 03 unidades em construção:

- 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em Sapopemba;
- 01 UPA na região de Vila Prudente;
- 01 Unidade Básica de Saúde na região do Parque dos Bancários, em Sapopemba.

Segue as fotos atuais das construções:

## UPA SAPOPEMBA

## **EM CONSTRUÇÃO - OUTUBRO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

## **UPA VILA PRUDENTE**

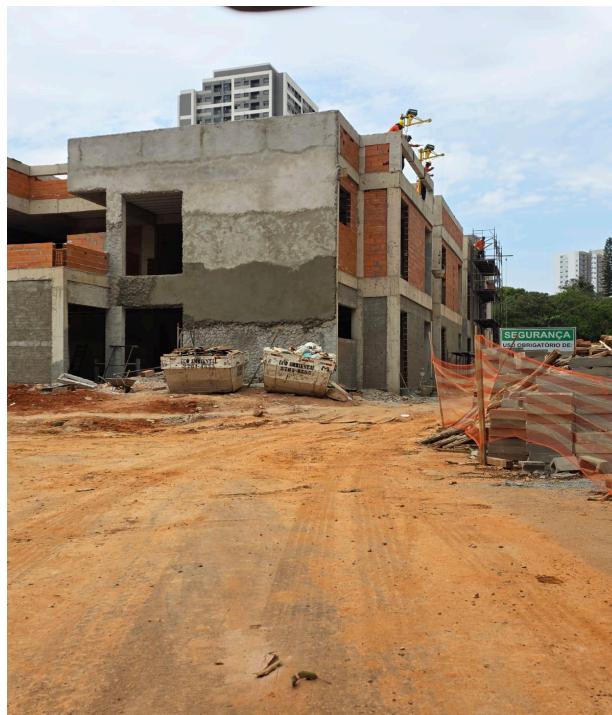
## **EM CONSTRUÇÃO - OUTUBRO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

## **UBS PRIMAVERA/COLORADO**

## **EM CONSTRUÇÃO - OUTUBRO 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, totalizando 56 serviços distribuídos em 49 unidades de saúde.

## 2. Panorama Geral do período

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) desempenha um papel essencial na garantia da qualidade e da eficiência dos serviços oferecidos à população. Este relatório, referente ao segundo trimestre de 2025, apresenta uma análise detalhada das solicitações recebidas, dos principais desafios constatados e das ações implementadas para solucioná-los. Com essa avaliação, buscamos identificar padrões, tendências e oportunidades de melhoria que contribuam para aprimorar o atendimento e elevar a satisfação dos usuários do sistema de saúde.

No período analisado, observamos continuidade na classificação das manifestações, com poucas mudanças quando comparadas aos trimestres anteriores. No subtema Consultas, a clínica médica destacou-se como a especialidade mais demandada, seguida por ortopedia e neurologia. Esse cenário evidencia a necessidade de revisar o número de profissionais nessas áreas, tanto nas unidades especializadas quanto na Atenção Básica. Além disso, a equipe multiprofissional — composta por fisioterapeutas, fonoaudiológicas/os, nutricionistas e psicólogas/os — registrou 22 manifestações relacionadas ao acesso, apontando para uma demanda crescente e a necessidade de reavaliar a composição da equipe multiprofissional nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No subassunto Gestão, ao considerar a tipificação “Estabelecimentos de Saúde”, além dos protocolos e rotinas das unidades, o acesso emergiu como ponto crítico a ser enfrentado. Torna-se indispensável promover debates sobre o conceito de Acesso Avançado, levando em conta as faltas a consultas agendadas e o aumento da demanda espontânea.

Na categoria Diagnóstico, os exames de Endoscopia, Cardiologia e Otorrinolaringologia/Fonoaudiologia foram os mais citados, indicando a necessidade de revisar a oferta desses serviços. No subassunto Produtos para Saúde, o item fraldas continua sendo o mais mencionado. Ainda é necessária a intensificação da visita domiciliar semestral pela(o) Enfermeira(o) aos pacientes que utilizam fralda, evitando a suspensão do envio das fraldas ao paciente.

Ao analisar o volume de manifestações por unidade, verificamos que as unidades que atendem áreas especializadas receberam maior número de demandas, sobretudo relacionadas às vagas de retorno. Esse dado deve orientar o planejamento e a alocação de recursos futuros.

As reclamações e solicitações relativas a cirurgias, especialmente ortopédicas, permanecem elevadas, sugerindo a necessidade de pactuação com a saúde estadual, responsável pelos hospitais que realizam esse tipo de procedimento.

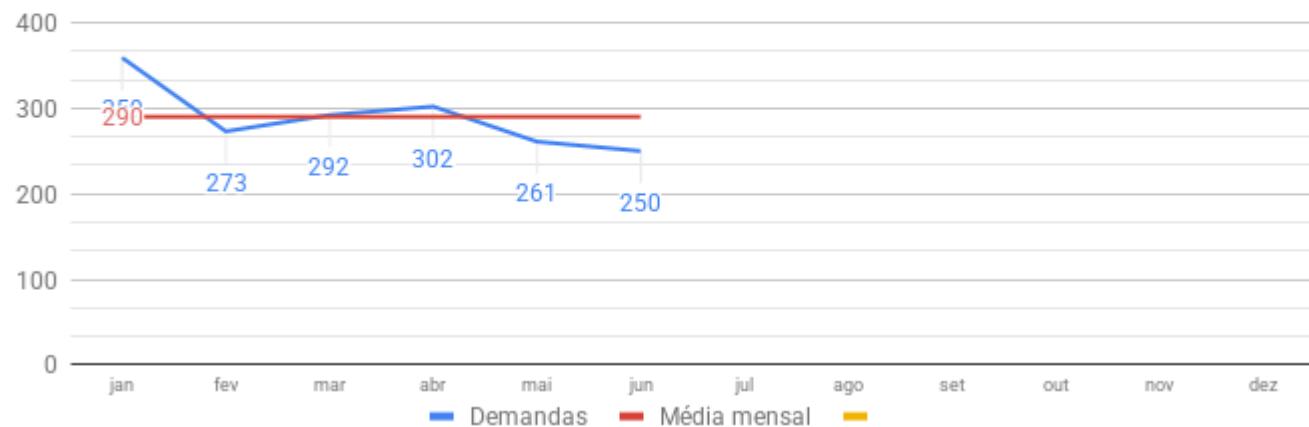
Contudo, identificamos dificuldades no planejamento de agendas e atendimentos nas unidades, em função do caráter sazonal de doenças e surtos. Recomenda-se aprofundar a discussão sobre os protocolos e rotinas adotados em cada unidade, assegurando o retorno dos pacientes às unidades básicas e às especialidades, evitando que tenham de repetir exames por decurso de tempo.

Por fim, o acolhimento nas unidades é fundamental para uma assistência qualificada: ouvir o munícipe é indispensável para a retomada de uma assistência à saúde confiável e plena.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba, Série histórica mensal - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No segundo trimestre de 2025, foram registradas 813 manifestações, uma redução de 2% em relação ao trimestre anterior, que apresentou 944 manifestações. A distribuição ao longo do trimestre foi de 37,1% em abril, 32,1% em maio e 30,8% em junho.

Abril de 2025 teve um leve aumento (302) em relação ao trimestre anterior. Ainda assim, ficou abaixo do nível do mesmo mês no ano de 2024, que apresentou 364 demandas. Nos meses seguintes houve queda expressiva, com 261 em maio e 250 em junho.

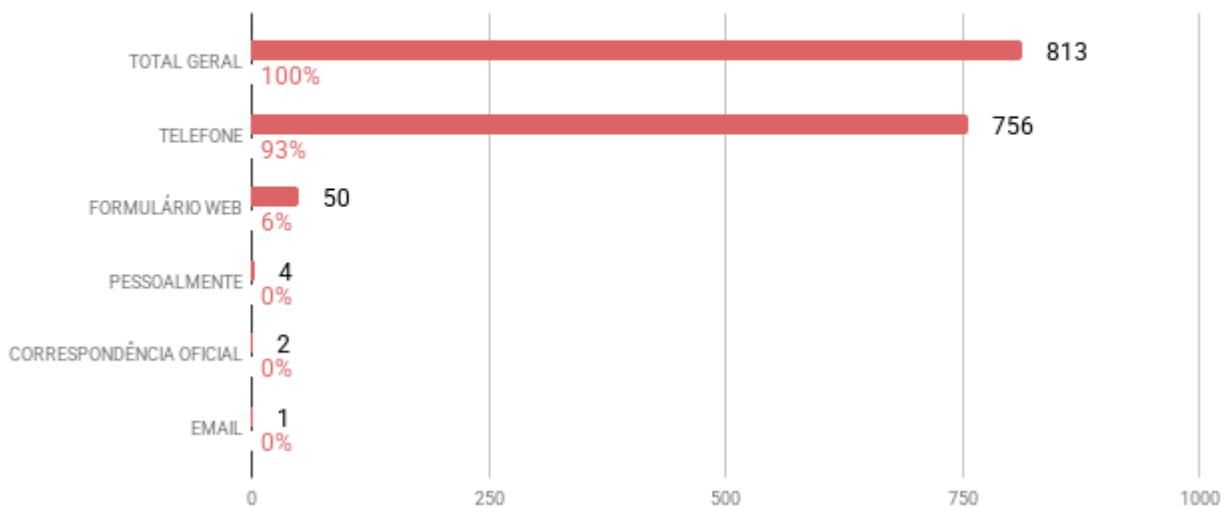
Ao compararmos com o 2º trimestre de 2024, observa-se uma queda evidente, maio e junho de 2025 registraram quedas expressivas em relação aos mesmos meses de 2024 (maio: 261 vs 330; junho: 250 vs 379).

A tendência do 2º trimestre de 2025 foi de queda em relação ao primeiro trimestre, com continuidade de redução mês a mês, e queda significativa frente ao segundo trimestre de 2024.

#### 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

A avaliação dos dados sobre os canais de atendimento revela uma expressiva predileção pelo telefone, com a Central SP156 respondendo por 93% das manifestações recebidas. Isso indica que a acessibilidade e a conveniência oferecidas por esse canal são fatores decisivos na escolha da população.

Por outro lado, o baixo volume de atendimentos presenciais — apenas 4 ocorrências no trimestre — pode estar relacionado à vasta extensão da nossa área de atuação e à localização das unidades sob nossa supervisão. A distância, especialmente na região de Sapopemba, frequentemente dificulta o deslocamento dos cidadãos, tornando o telefone uma opção mais prática e imediata.

Observa-se também que o formulário web ainda não é amplamente conhecido pelo público, enquanto o uso de e-mail está presente na maioria das demandas registradas, evidenciando a adoção de tecnologias digitais.

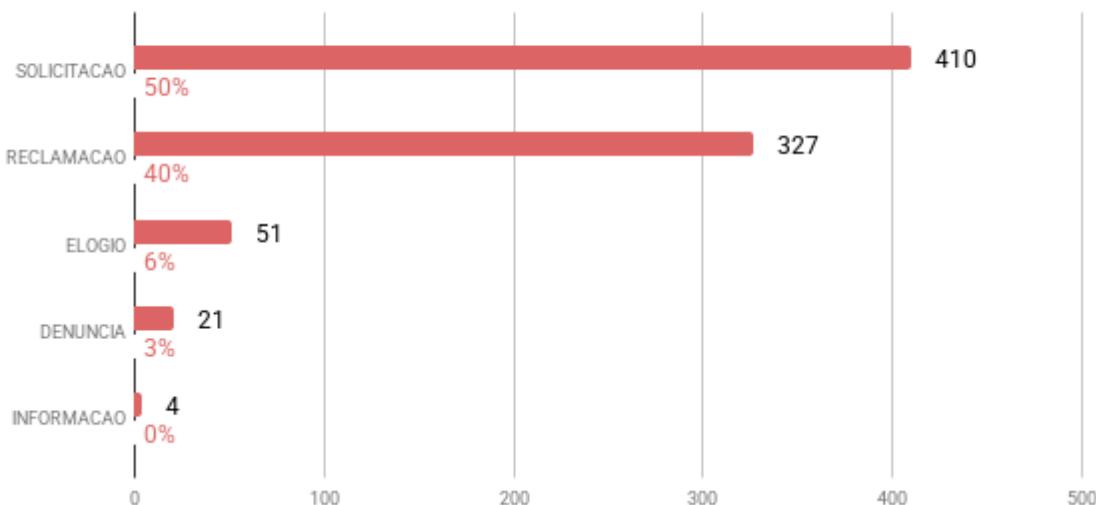
Esse cenário reforça a necessidade de manter e ampliar serviços de atendimento remoto, que têm se mostrado eficientes e capazes de atender às necessidades da população. Além disso, seria pertinente explorar novas modalidades de atendimento, como plataformas digitais, que podem facilitar o acesso, reduzir a necessidade de

deslocamento físico e tornar os serviços ainda mais acessíveis a todos.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Em relação à classificação das manifestações, constatamos uma leve redução no número de solicitações e elogios neste trimestre, com 410 solicitações e 51 elogios, em comparação com o trimestre anterior, que apresentou 512 solicitações e 67 elogios. Por outro lado, houve um aumento nas reclamações, que passaram de 308 no primeiro trimestre de 2025 para 327 no atual.

Quanto às denúncias, o maior volume foi direcionado à Vigilância Sanitária, especialmente no subassunto Alimentos, totalizando 23 manifestações. Esse número representa um declínio de 36,36% em relação ao trimestre anterior, que registrou 33 denúncias.

Neste trimestre, observamos denúncias sobre Serviços de Interesse em Saúde, como estética e manicure e Serviços de Saúde, que evidenciam a preocupação da população com a sua saúde e de seus familiares.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 410 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 50% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgia.

Em relação à Assistência à Saúde, é comum a dificuldade para agendar consultas iniciais e de retorno, tanto na Atenção Básica quanto na Atenção Especializada, situação já identificada em trimestres anteriores. Vale destacar que, em muitos casos, as consultas não são confirmadas pela ligação telefônica aos municípios, realizada pela Secretaria Municipal da Saúde. Reforçamos a necessidade de manter atualizados os telefones cadastrados na Unidade Básica de Saúde de referência, a fim de evitar cancelamentos.

Dispõe-se, ainda, do aplicativo “Agenda Fácil”, disponível tanto para celular quanto para computador, para o agendamento e a confirmação de consultas.

Recentemente, a SMS passou a oferecer a confirmação de consultas e exames via WhatsApp. Para acessar a notícia, aponte a câmera do seu celular para o QR Code abaixo.



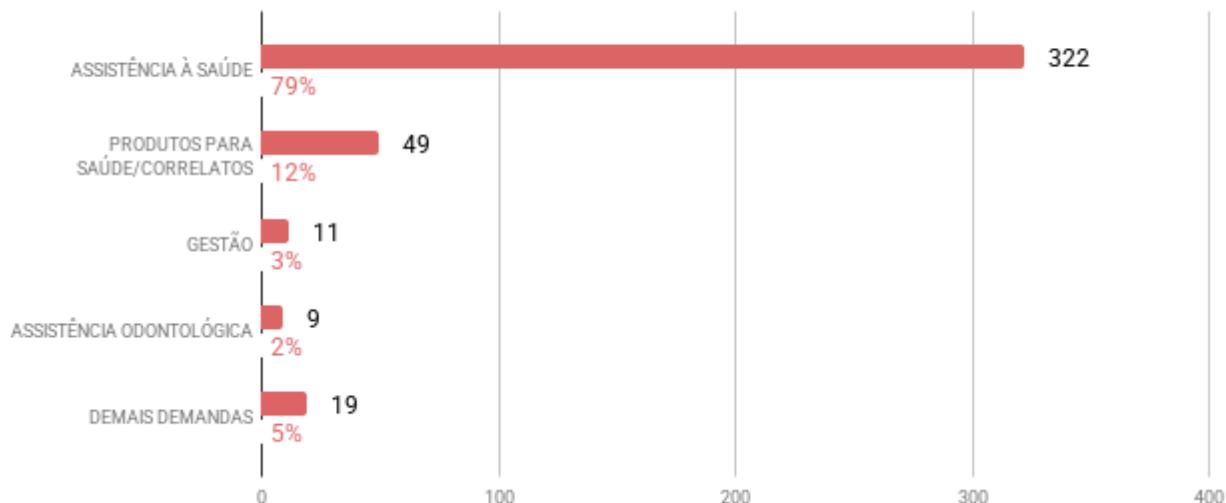
Link:<https://agendafacil.prefeitura.sp.gov.br/saude>



Continuando a tratar do tema Assistência à Saúde, destacamos o subassunto Cirurgias, muito presente nas manifestações. Ressaltamos que a maioria das cirurgias de grande porte, especialmente as ortopédicas, ocorre em hospitais estaduais, evidenciando a dependência da Secretaria Municipal da Saúde quanto à disponibilidade de vagas nesses estabelecimentos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 2 Trimestre 2025.

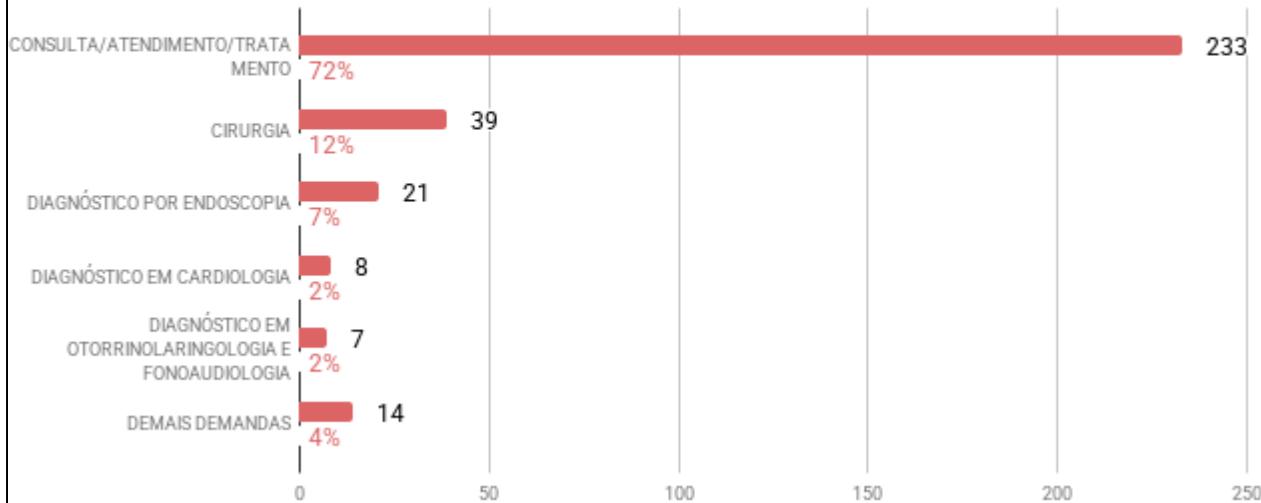
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 327 Reclamações registradas no período correspondem a 40% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, com 252 demandas, que equivalem a 77% do total de reclamações, a mesma porcentagem do trimestre anterior. Se compararmos ao trimestre anterior, observamos um aumento percentual de 5,5% neste assunto.

Em terceiro lugar temos a Ouvidoria do SUS com 6%, responsável por lidar com as insatisfações dos municípios relacionadas às respostas fornecidas pelas unidades de saúde.

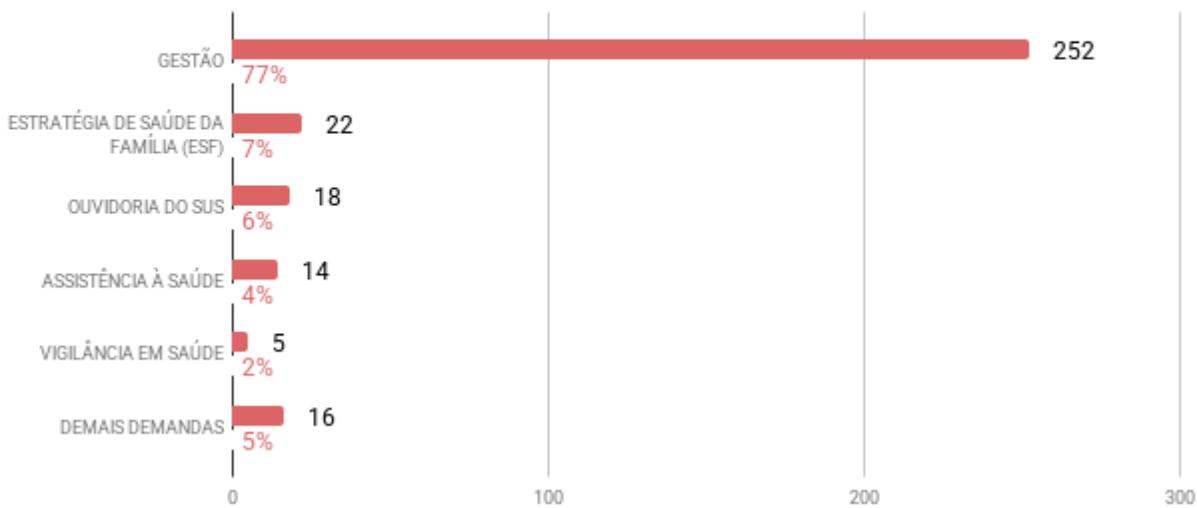
O **gráfico 7** ilustra o tema mais frequente entre as reclamações. Entre os sub assuntos mais citados, 62% referem-se a Estabelecimentos de Saúde e 33% a Recursos Humanos. Vale destacar que esses números são muito próximos dos observados no 1º quadrimestre de 2025, quando 60% das queixas estavam relacionadas a Estabelecimentos de Saúde e 36% a Recursos Humanos.

Essas reclamações apontam para um maior empoderamento dos municípios para expressar sua 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 levando em conta as necessidades da população, gerando restrições de acesso, quando o ideal seria promovê-lo.

A pauta tem sido discutida em reuniões com os 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 – 2 Trimestre 2025.

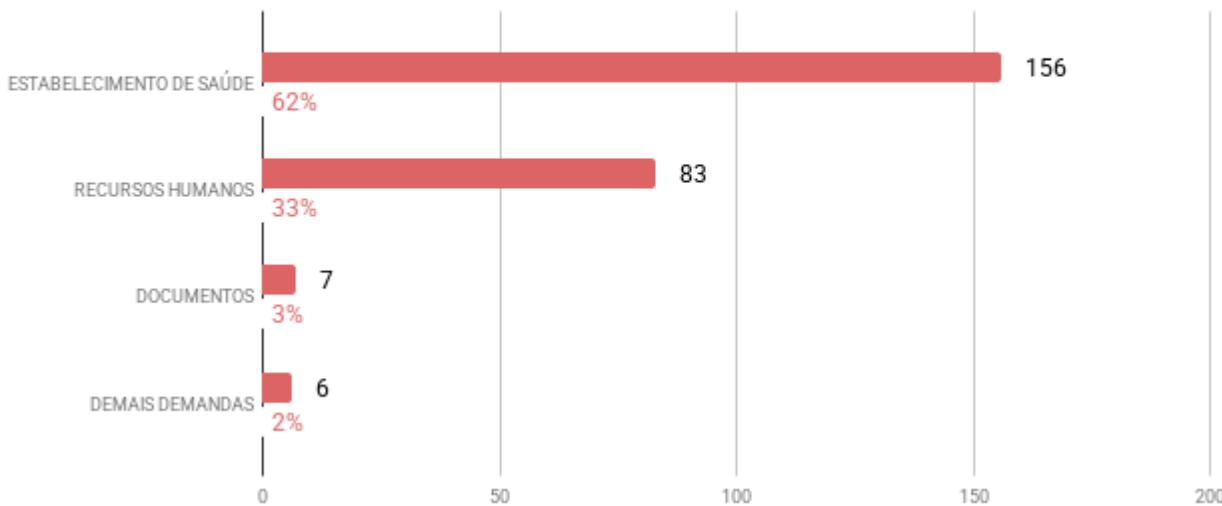
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 51 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **6% do total**.

Conforme o Gráfico 8, o tema com maior número de manifestações foi Gestão, representando 75% do total. A média mensal de elogios no período foi de 17.

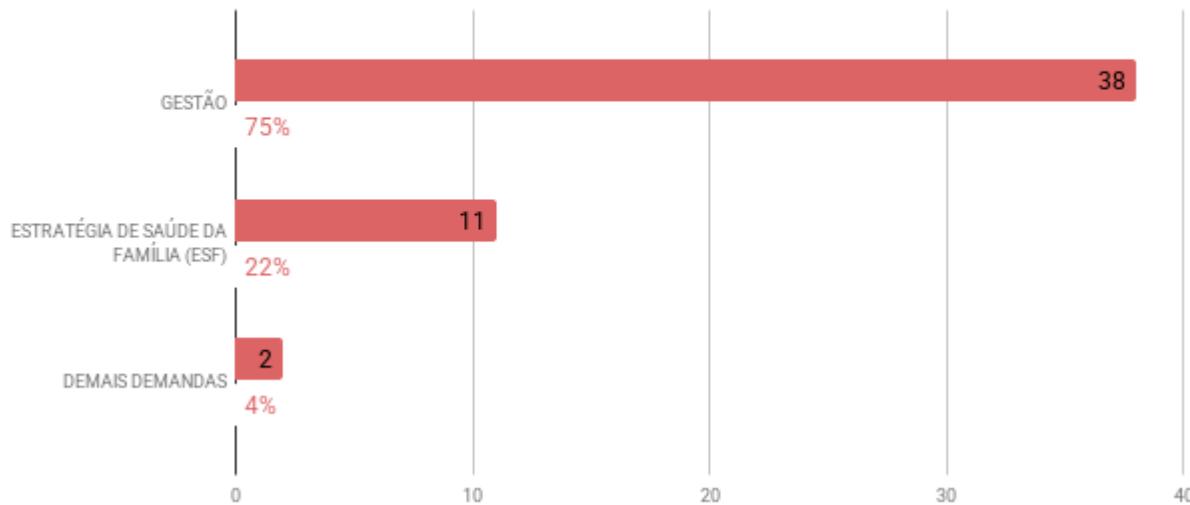
Vale destacar que o reconhecimento desempenha um papel essencial nas unidades de saúde, influenciando positivamente tanto os profissionais quanto os pacientes.

Os elogios são uma ferramenta poderosa nas instituições de saúde: eles não apenas estimulam a motivação e o bem-estar dos profissionais, mas também aprimoram a experiência do paciente e elevam a qualidade do atendimento.

Investir em uma cultura de reconhecimento é uma prática que pode gerar benefícios significativos a curto e longo prazo para a saúde física e emocional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 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	59	59	100%
AMA SAPOPEMBA	30	31	97%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	7	8	88%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	40	41	98%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR	24	24	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL BRUSCAGIN	24	24	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMB ESPEC SAPOPEMBA	27	27	100%
CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	1	2	50%
CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II SAPOPEMBA	1	2	50%
CER II VILA PRUDENTE	1	1	100%
CER III SAPOPEMBA	8	8	100%
HOSPITAL DIA - VILA PRUDENTE	101	101	100%
OSS FUNDAÇÃO DO ABC	3	4	75%
SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA - BETINHO	0	1	0%
SAE DST/AIDS VILA PRUDENTE - SHIRLEI MARIOTTI GOMES COELHO	0	2	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	12	13	92%
UBS FAZENDA DA JUTA I	2	2	100%
UBS FAZENDA DA JUTA II	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS IAÇAPÉ - JARDIM PLANALTO	25	25	100%
UBS IGUAÇU	22	23	96%
UBS JARDIM DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	35	35	100%
UBS JARDIM GUAIRACÁ	21	21	100%
UBS JARDIM SAPOPEMBA	26	26	100%
UBS JARDIM SINHÁ	16	16	100%
UBS MASCARENHAS DE MORAES	16	16	100%
UBS PARQUE SÃO LUCAS	20	20	100%
UBS PASTORAL	8	8	100%
UBS PRO MORAR	24	24	100%
UBS REUNIDAS I	31	31	100%
UBS REUNIDAS II	20	20	100%
UBS SANTA MADALENA	5	5	100%
UBS TEOTÔNIO VILELA	17	22	77%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	18	18	100%
UBS VILA EMA	23	24	96%
UBS VILA HELOÍSA	31	34	91%
UBS VILA PRUDENTE	21	24	88%
UBS VILA RENATO	5	6	83%
UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	4	7	57%
Total	744	771	96%

Recebemos 771 manifestações de solicitações e reclamações no segundo trimestre de 2025, sendo que 744 foram respondidas em até 20 dias.

Neste trimestre, 13 unidades não responderam dentro do prazo estipulado (20 dias do recebimento da manifestação na unidade), conforme detalhado no quadro acima.

Em comparação ao trimestre anterior, houve um aumento de 69% no quantitativo de unidades com atrasos no envio das respostas. No primeiro trimestre de 2025 foram 04 unidades e neste trimestre 13 unidades, com recorrência em 04 pontos de resposta, 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.

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. No entanto, neste trimestre, não recebemos nenhuma solicitação de dilação de prazo.

Em relação às unidades sob contrato de Gestão com O.S.S., 07 unidades não cumpriram o parâmetro de 80% de manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias. Das 07 unidades sob administração direta, que não recebem muitas demandas, 06 não responderam todas as demandas no 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 32 unidades que receberam manifestações, somente 19 - 59,8% 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 uma diminuição de 30%, 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**

No que diz respeito à qualidade das respostas encaminhadas aos municípios, a ouvidoria atua para cumprir os prazos estabelecidos e assegurar que as respostas atendam aos questionamentos apresentados. Por meio de uma rotina diária de leitura cuidadosa das respostas, garantimos clareza e veracidade. Caso o conteúdo não esteja satisfatório, a demanda retorna à unidade de origem para revisão.

Vale mencionar que algumas manifestações são encaminhadas à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, para tratativas específicas. Com essa rotina e o compartilhamento dos pontos de resposta entre as equipes, observamos redução no retorno de manifestações para correção.

Cabe destacar que, em desacordo com a Portaria SMS nº 166, de 14 de abril de 2021, especificamente o Art. 38º, que determina que o funcionário designado para a ouvidoria atue de forma exclusiva, nesta supervisão desempenho outra função que consome considerável tempo diário, impactando as atividades da Ouvidoria.

Também é relevante apontar a inadequação da estrutura física para atendimento ao público. Não há uma sala exclusiva para o Ouvidor, tampouco um espaço reservado que garanta a privacidade necessária durante os atendimentos. Soma-se a isso a falta de acessibilidade, uma vez que a supervisão está localizada no segundo andar, acessível apenas por escadas.

No âmbito da governabilidade da Ouvidoria, sugerimos a realização de mais encontros técnicos com toda a Rede de Ouvidorias, com foco na discussão de casos, no alinhamento de condutas e no aprimoramento das práticas.

Por fim, fora da esfera de governabilidade da Ouvidoria, propomos a criação do cargo de Ouvidor, com dedicação exclusiva para o exercício desta função.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

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 municíipes 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	EAD - 10 horas Por meio de conteúdos teóricos,	Ano 2025	Educação Permanente da O.S.S SPDM	Em andame... ▾

	o trabalho no SUS, segundo as políticas públicas federais	recursos audiovisuais e atividades interativas que permitam a reflexão sobre a prática profissional.			
Capacitação 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.	Ano 2025	Equipe da Escola de Educação Permanente do SUS da SMS	Concluido ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
03/04/2025	Reunião com regulação e Ouvidoria CRS e STS no Hospital Dia Vila Prudente	A alinhamento dos trâmites regulatórios, com contribuição da Ouvidoria, para as demandas mais recorrentes.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
24/04/2025	Reunião de Gerentes	Discutir problemas recorrentes nas respostas de Ouvidoria e informações sobre o SIGRC (Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão)	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
25/04/2025	Reunião de Ouvidoria online	Apresentação dos principais passos para registro da manifestação no módulo atendimento no SIGRC e dúvidas relacionadas	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
21/05/2025	20 anos de Ouvidoria SUS na Cidade de São Paulo	Comemoração de 20 anos da Ouvidoria SUS,	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

22/05/2025	Reunião de Gerentes	Informações sobre o SIGRC e a capacitação para uso do novo sistema	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
05/06/2025	Testes presenciais na SMS- Ouvidoria	Testes presenciais SIGRC	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira



**Reunião com Regulação Sudeste**



**Reunião de Gerentes 24/04/2025**



**Reunião de Gerentes 22/05/2025**

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

No segundo trimestre de 2025, 50,43% das manifestações recebidas nesta ouvidoria foram classificadas como Solicitação, com foco na Assistência à Saúde, principalmente em solicitações de consultas nas unidades de saúde, destacando as especialidades de clínica médica, ortopedia e neurologia.

Observamos a relevância da Neurologia Pediátrica, com aumento significativo de crianças suspeitas de transtornos de déficit de atenção e hiperatividade (TDAH) e de transtorno do espectro autista (TEA). Isso aponta para a necessidade de criar espaços que proporcionem uma assistência integral a essas patologias.

Entre as reclamações, a gestão persiste como o tema mais mencionado, especialmente no que se refere às Rotinas e Protocolos dos Estabelecimentos de Saúde, que frequentemente são determinados pela conveniência dos profissionais e equipes, sem considerar a perspectiva dos municípios. Outro ponto relevante nas queixas diz respeito aos Recursos Humanos, evidenciando a urgência de capacitar e atualizar todos os colaboradores para assegurar a qualidade do atendimento. O médico tem sido o profissional mais citado, indicando a necessidade de reciclagem e formação continuada para essa categoria.

É importante reconhecer a relevância dos elogios dirigidos aos profissionais e às equipes, pois fortalecem a motivação e o espírito de cooperação.

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

Ao longo dos anos, observa-se um aumento do empoderamento dos municípios 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 configura-se como ferramenta indispensável para o aprimoramento do SUS, ao facilitar uma comunicação eficaz entre usuários e sistema, promovendo a constante evolução da qualidade dos serviços de saúde e o fortalecimento da gestão pública.

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

Como podemos observar, o número de ouvidorias apresentou pequena queda, o que se mostra satisfatório, pois demonstra que as demandas dos municípios estão sendo, em parte, resolvidas sem necessidade de intervenção externa.

Observa-se também que o maior volume de manifestações se refere a solicitações de consultas, exames e cirurgias, sendo estes dois últimos de governabilidade da rede de regulação e não necessariamente das Unidades.

Entendemos ser a Ouvidoria um importante instrumento de gestão, não só para as Unidades como para a Supervisão Técnica de Saúde, pois possibilita análise com relação às necessidades e entendimentos dos usuários, utilizando esses dados para traçar estratégias de melhoria.

As Unidades são orientadas a utilizar as ouvidorias como um apoio para planejamento de ações e capacitação dos colaboradores, visando sempre a melhoria do serviço e consequentemente da assistência.

Cintia Heger

Supervisora Técnica de Saúde da STS Vila Prudente e 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>

