

3º 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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 45p.

- 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 - SERMAP**

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

Andressa Acquaro Guimarães - Estagiária

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 56 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 Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, 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.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	7
2. Panorama Geral do período	16
3. Número de manifestações – Série histórica	18
4. Meios de atendimento	19
5. Classificação das manifestações	20
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	22
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	25
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	28
9. Análise de Prazo de Resposta	31
10. Plano de ação	35
11. Participação da Ouvidoria em eventos	38
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	39
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	41
14. Glossário	42
15. Siglário	43
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	45
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	46

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 Km².

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_Sub\(1\).jpg](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Mapa_Sub(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

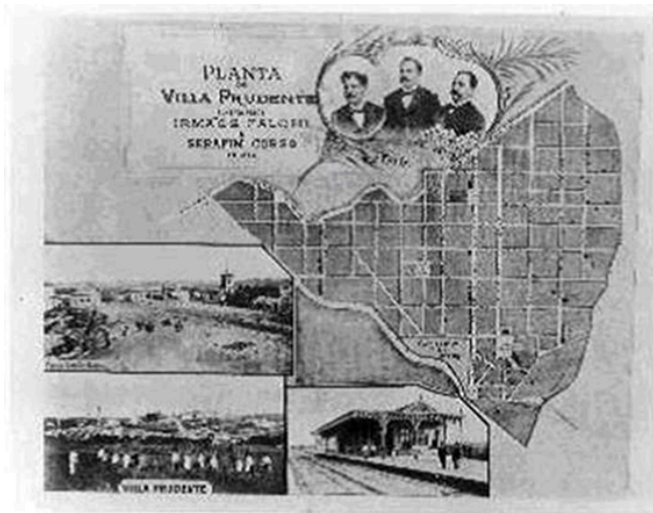


Foto Antiga

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

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

Foto1: <https://www.eztec.com.br/blog/por-que-a-vila-prudente-esta-entre-os-bairros-mais-promissores-de-sao-paulo/>

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

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.

Fonte: [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

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.



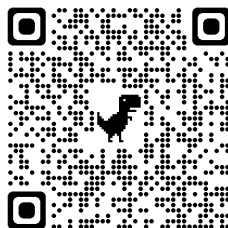
Foto atual

Fonte: <https://www.direcional.com.br/blog/lugares-para-morar/sapopemba/>

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 2º trimestre de 2025, apresentamos alguns indicadores que comprovam a disparidade entre as subprefeituras/distritos do nosso território.

Para acessar clique neste link: <https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/saude/sts-vila-prudente-sapopemba-2-tri-2025-pdf> ou aponte a câmera do seu celular no QR Code abaixo:



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 02 unidades em construção:

- 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em Sapopemba;
- 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em Vila Prudente.

Segue as fotos atuais das construções:

A Unidade Básica de Saúde na região do Parque dos Bancários, em Sapopemba, com o nome de UBS PRIMAVERA COLORADO, já está pronta, aguardando pequenos ajustes.

UBS PRIMAVERA COLORADO - JUNHO/2026



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

UPA SAPOPEMBA EM CONSTRUÇÃO - JUNHO/2026



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

UPA VILA PRUDENTE EM CONSTRUÇÃO - JUNHO/2026



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

No território de Sapopemba temos também um Hospital Municipal Benedito Montenegro 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) constitui importante instrumento de participação social e de qualificação dos serviços prestados à população. O presente relatório, referente ao terceiro trimestre de 2025, apresenta uma análise das manifestações registradas no período, destacando os principais pontos de atenção identificados e as oportunidades de aprimoramento dos processos assistenciais e gerenciais. A avaliação das demandas permite identificar padrões e tendências que subsidiam o planejamento das ações e contribuem para o fortalecimento da qualidade da assistência e da satisfação dos usuários.

No período analisado, observou-se a manutenção do perfil das manifestações em relação aos trimestres anteriores, sem alterações significativas na classificação dos registros. No sub assunto Consultas/Atendimento/Tratamento, a especialidade de clínica médica permaneceu como a mais demandada, seguida por ortopedia e neurologia. Esse cenário reforça a necessidade de reavaliar a disponibilidade de profissionais nessas áreas, tanto nos serviços especializados quanto na Atenção Primária à Saúde. Destaca-se, ainda, o aumento das manifestações relacionadas ao acesso à equipe multiprofissional, composta por fisioterapeutas, fonoaudiólogas(os), nutricionistas e psicólogas(os), que ultrapassaram vinte registros no período, evidenciando a necessidade de revisão da composição das equipes nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No subassunto Gestão, especificamente na tipificação “Estabelecimentos de Saúde”, verificou-se que, além das questões relacionadas aos protocolos e rotinas das unidades, o acesso aos serviços continua se configurando como um dos principais desafios. Nesse contexto, torna-se oportuno ampliar as discussões acerca do modelo de Acesso Avançado, considerando fatores como o absenteísmo às consultas agendadas e o aumento da demanda espontânea.

Na categoria Diagnóstico, os exames de endoscopia, cardiologia e otorrinolaringologia/fonoaudiologia foram os mais frequentemente mencionados nas manifestações, apontando para a necessidade de reavaliação da oferta desses serviços. Em relação ao subassunto Produtos para Saúde, as solicitações referentes ao fornecimento de fraldas permaneceram como as mais recorrentes. Dessa forma, recomenda-se intensificar a realização das visitas domiciliares semestrais pelas(os) enfermeiras(os) aos pacientes cadastrados para recebimento desse insumo, com o objetivo de evitar a interrupção do fornecimento.

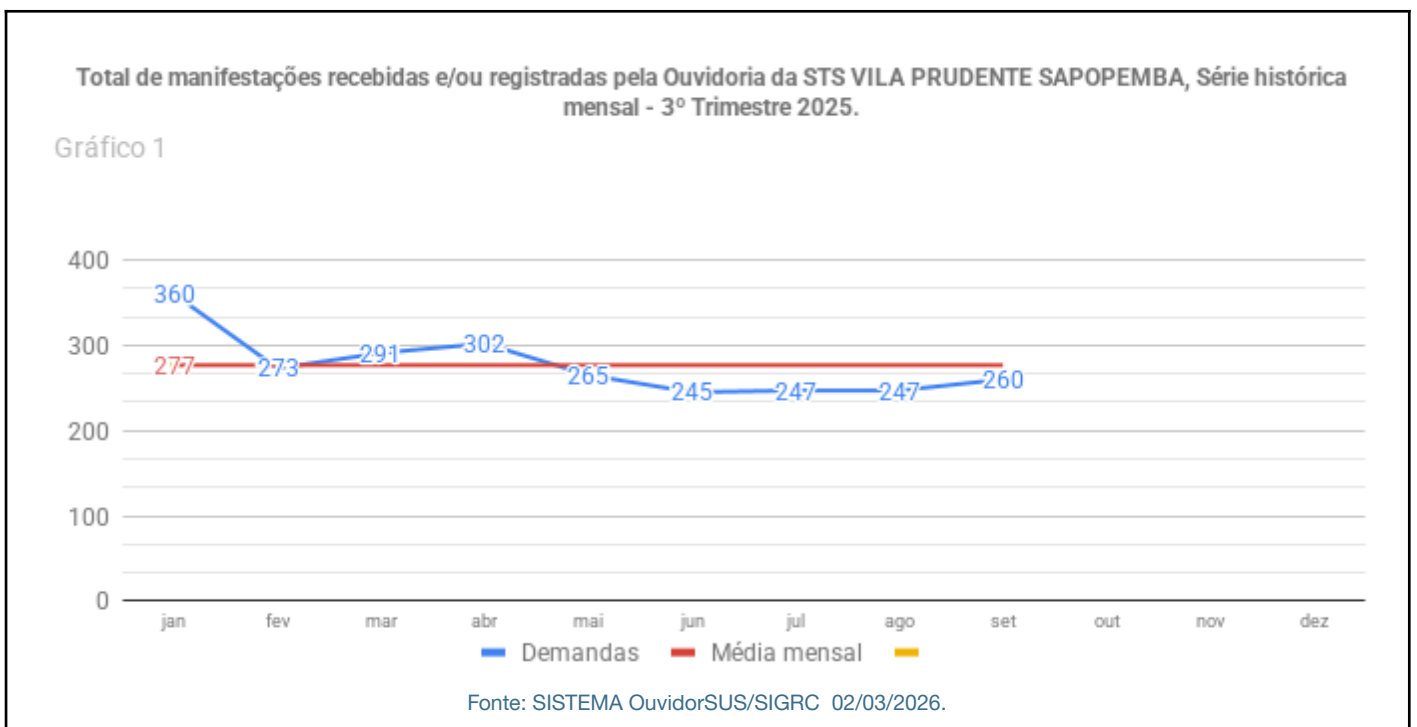
A análise do quantitativo de manifestações por unidade evidenciou maior concentração de demandas nos serviços que ofertam atendimentos especializados, especialmente aquelas relacionadas ao acesso às vagas de retorno. Esses dados devem subsidiar o planejamento e a alocação de recursos, visando à ampliação da capacidade de resposta dos serviços.

Foram identificadas, ainda, dificuldades relacionadas ao planejamento das agendas e à organização dos atendimentos nas unidades. Nesse

sentido, recomenda-se aprofundar a discussão sobre os protocolos e fluxos assistenciais adotados em cada serviço, de forma a assegurar a continuidade do cuidado e o adequado acompanhamento dos usuários na Atenção Primária e na Atenção Especializada, evitando a repetição desnecessária de exames em decorrência do tempo transcorrido.

Por fim, ressalta-se que o acolhimento e a escuta qualificada dos usuários constituem elementos fundamentais para a oferta de uma assistência humanizada, resolutiva e centrada nas necessidades da população, fortalecendo a confiança dos munícipes no Sistema Único de Saúde e contribuindo para a consolidação de uma atenção à saúde integral e de qualidade.

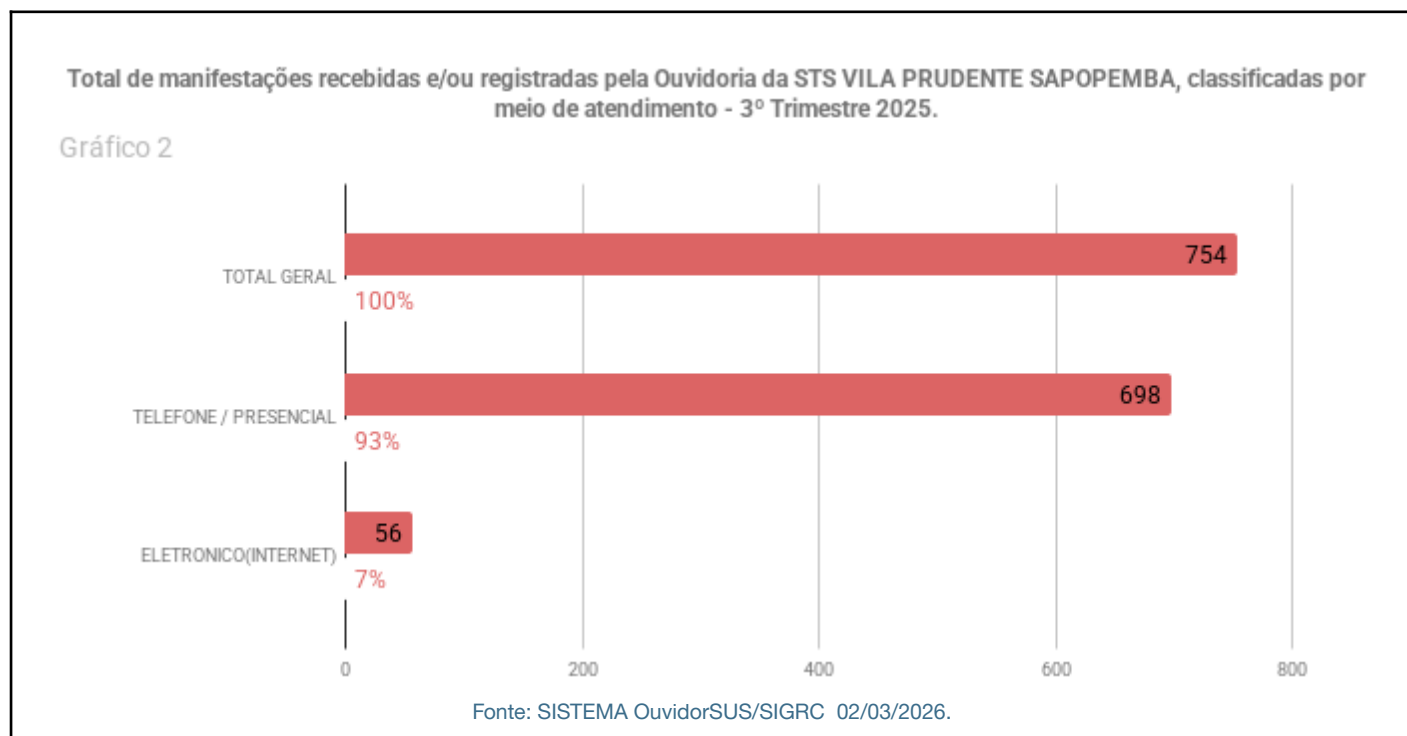
3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre de 2025, foram registradas um total de 754 manifestações, representando uma redução de 7,14% em relação ao trimestre anterior, que teve 812 manifestações. A distribuição ao longo do terceiro trimestre foi de 32,76% em julho, 32,76% em agosto e 34,48% em setembro.

Comparando com as demandas do terceiro trimestre de 2024, houve uma diminuição de 30,82% em 2025, a redução ocorreu nos três meses, mas a maior diferença foi no mês de julho.

4. Meios de atendimento



A análise dos dados relativos aos meios de atendimento demonstra uma predominância do canal telefônico, sendo que a Central SP156 concentrou 80% das manifestações registradas no período. Esse resultado evidencia que a praticidade e a facilidade de acesso proporcionadas por esse canal são fatores determinantes para sua ampla utilização pela população. A predominância do meio de atendimento pelo telefone tem sido recorrente em todos os relatórios trimestrais de 2024 e de 2025.

Em contrapartida, os atendimentos presenciais apresentaram uma parcela bastante reduzida, totalizando apenas 04 registros no trimestre. Esse cenário pode ser explicado pela extensa área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde e pela distribuição geográfica das unidades sob sua responsabilidade. Em especial, a distância entre os serviços e os municípios da região de Sapopemba

pode constituir um fator limitante para o deslocamento, favorecendo a utilização do atendimento telefônico como alternativa mais ágil e acessível.

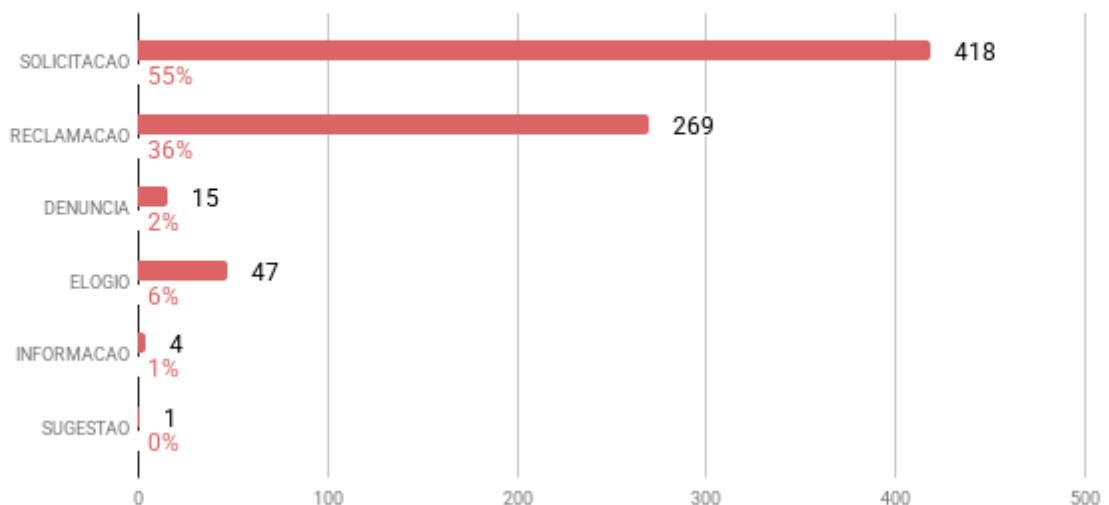
Observa-se, ainda, que o formulário eletrônico disponível na web e portal 156 - autoatendimento, permanecem pouco utilizados pela população, somente 6% das demandas foram registradas no formulário eletrônico e 2% no autoatendimento. Entretanto, a presença do endereço eletrônico na maioria das demandas registradas sugere que os usuários fazem uso de recursos tecnológicos, indicando a necessidade de maior divulgação desse canal de atendimento.

Diante desse panorama, destaca-se a importância de manter e aprimorar os serviços de atendimento remoto, que vêm demonstrando efetividade na resposta às demandas dos cidadãos. Além disso, é oportuno ampliar e fortalecer outras modalidades de atendimento digital, visando facilitar o acesso aos serviços, reduzir a necessidade de deslocamentos presenciais e promover maior comodidade e acessibilidade à população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

No 3º trimestre de 2025, observou-se um discreto aumento das manifestações classificadas como Solicitação, que totalizaram 418 registros, correspondendo a 55% do total de manifestações recebidas, em comparação ao trimestre anterior, que registrou 410 solicitações (50%). Entretanto, quando comparado ao mesmo período de 2024, verifica-se uma redução expressiva, uma vez que naquele trimestre foram registradas 682 solicitações, representando 63% do total de manifestações.

Em relação à tipologia Reclamação, constatou-se uma redução significativa tanto em comparação ao trimestre anterior quanto ao mesmo período de 2024. No 3º trimestre de 2025 foram registradas 156 reclamações, correspondentes a 29% das manifestações recebidas. No 2º trimestre de 2025 esse quantitativo foi de 327 registros (40%), enquanto no 3º trimestre de 2024 foram contabilizadas 292 reclamações (27%).

Quanto aos Elogios, foram registradas 47 manifestações (6%) no período analisado. No trimestre anterior foram recebidos 51 elogios (6%) e, no 3º trimestre de 2024, 82 registros (8%). Embora tenha ocorrido redução no número absoluto de elogios, observa-se que a representatividade percentual permaneceu estável em relação ao trimestre anterior, demonstrando a manutenção da participação dessa tipologia no conjunto das manifestações.

No que se refere às Denúncias, o maior volume continuou concentrado na Vigilância Sanitária, especialmente no subassunto Alimentos e Bebidas, totalizando 15 registros (2%). Esse resultado representa uma redução de 28,6% em relação ao trimestre anterior, quando foram registradas 21 denúncias (3%), e uma diminuição de 37,5% quando comparado ao 3º trimestre de 2024, período em que foram registradas 24 denúncias (2%).

Destaca-se que as denúncias encaminhadas à Vigilância em Saúde desempenham papel fundamental na proteção da saúde coletiva, uma vez que possibilitam a identificação e a correção de irregularidades em estabelecimentos sujeitos à fiscalização, contribuindo para a prevenção de riscos sanitários e para a promoção da segurança da população.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 418 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (64%).

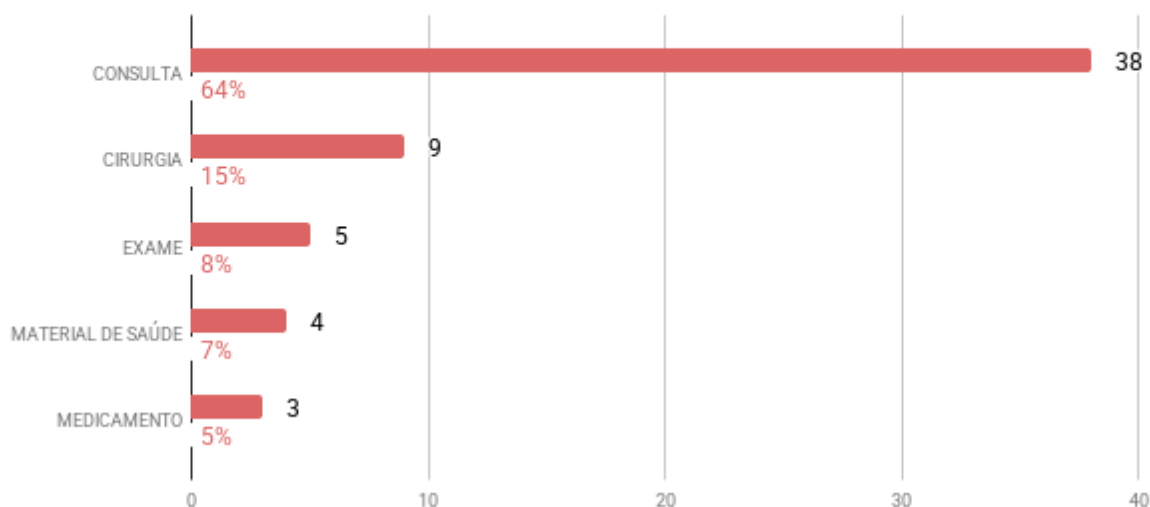
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a Clínica Médica e 13% a Fisioterapia.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (77%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 9% à Cirurgias.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA – 3º Trimestre 2025.

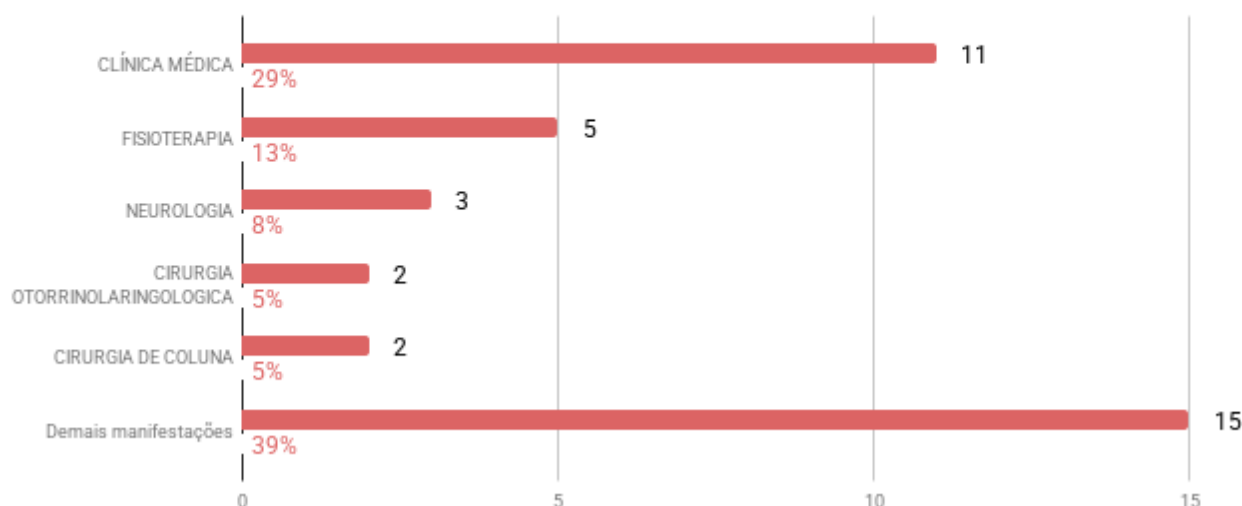
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 5



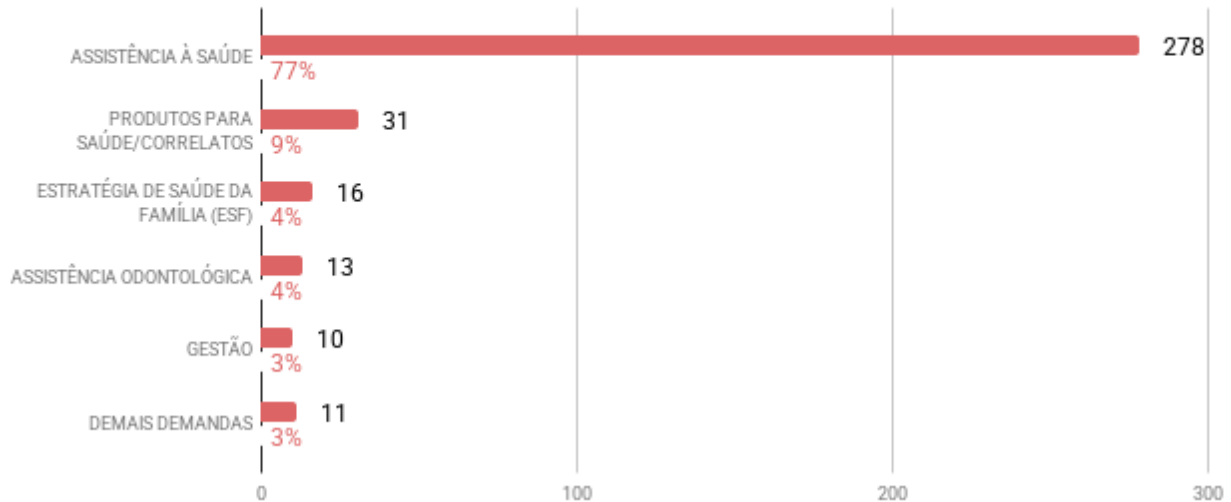
Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

No que se refere à Assistência à Saúde, observa-se a manutenção das dificuldades para o agendamento de consultas iniciais e de retorno, tanto na Atenção Básica quanto na Atenção Especializada, situação recorrente e já evidenciada em trimestres anteriores. Verifica-se, ainda, que parte das consultas agendadas não é efetivada em razão da impossibilidade de contato telefônico com os munícipes, procedimento adotado pela Secretaria Municipal da Saúde para confirmação dos atendimentos. Nesse contexto, torna-se imprescindível orientar os usuários quanto à necessidade de manter atualizados os dados cadastrais, especialmente os números de telefone, junto à Unidade Básica de Saúde de referência, contribuindo para reduzir cancelamentos e otimizar o aproveitamento das vagas disponíveis. Ressalta-se, ainda, a importância da utilização do aplicativo **Agenda Fácil**, disponível para dispositivos móveis e computadores, que possibilita aos usuários acompanhar, confirmar e gerenciar seus agendamentos, ampliando o acesso às informações e favorecendo a organização da assistência.

Ainda na tipologia consulta, observamos a recorrência nas especialidades de Fisioterapia, Neurologia e Cirurgias, que evidenciam a necessidade de reavaliação das ofertas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 3 Trimestre 2025.

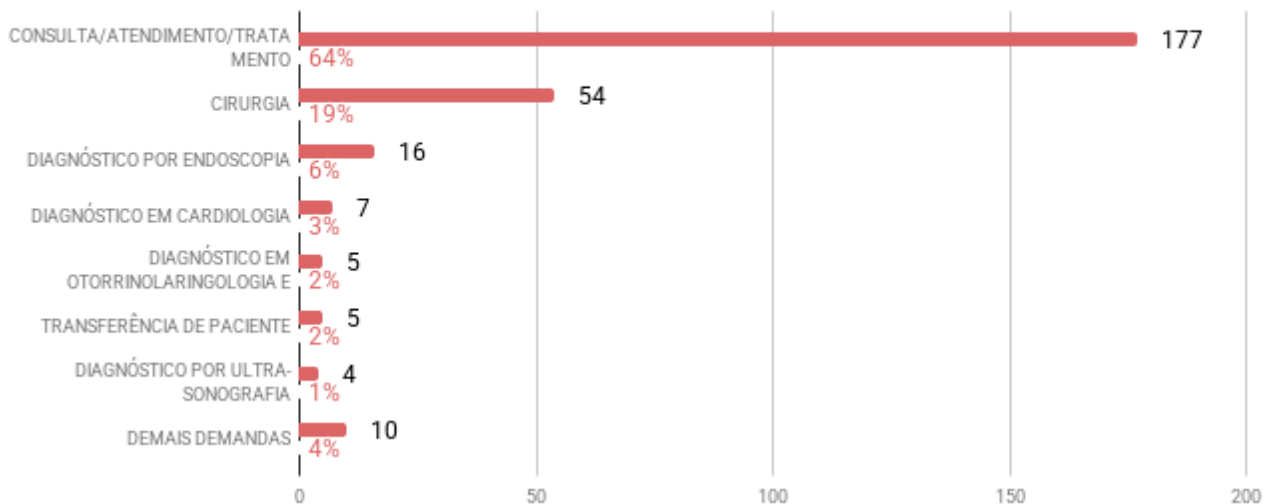
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 269 reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (39%), seguido de perto do assunto Problemas com realização de consulta, exame ou cirurgia (37%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 27% são relativos a Comunicação Confusa e 20% a Falta de comunicação.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (63%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Assistência à Saúde e 42% a Recursos Humanos.

Em comparação ao trimestre anterior, observa-se a manutenção do volume de manifestações relacionadas à *Gestão dos Estabelecimentos de Saúde*, com destaque para o tema *Atendimento Profissional*, especialmente no que se refere à assistência médica. Esse cenário evidencia a permanência de fragilidades na organização dos processos de trabalho e na relação entre profissionais e usuários, refletindo diretamente na percepção da qualidade do atendimento prestado.

As manifestações demonstram que os munícipes estão cada vez mais conscientes de seus direitos e utilizam os canais da ouvidoria como instrumento de participação social e de avaliação dos serviços públicos de saúde, expressando suas insatisfações tanto em relação à conduta dos profissionais quanto aos fluxos, rotinas e protocolos instituídos nas unidades. Observa-se, ainda, que determinados processos organizacionais podem representar barreiras ao acesso, por não contemplarem de forma adequada às necessidades da população.

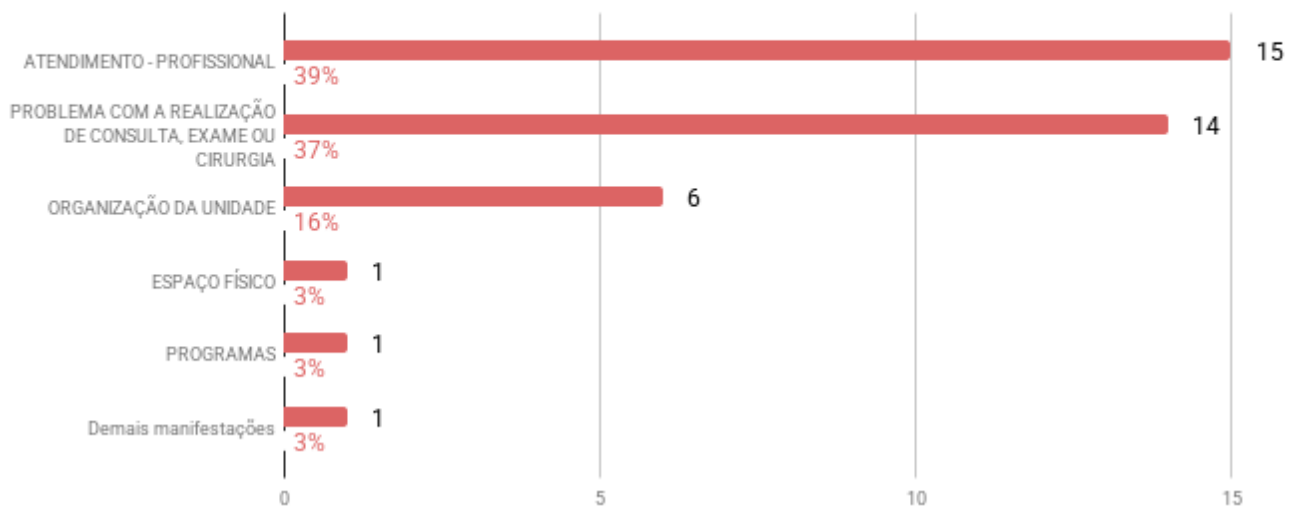
Nesse contexto, recomenda-se que as unidades de saúde reavalie periodicamente seus protocolos e fluxos assistenciais, buscando conciliar a organização dos serviços com os princípios da

universalidade, da equidade e da integralidade que norteiam o Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo maior acessibilidade e qualificação da assistência prestada.

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 da STS
VILA PRUDENTE SAPOPEMBA – 3º Trimestre 2025.**

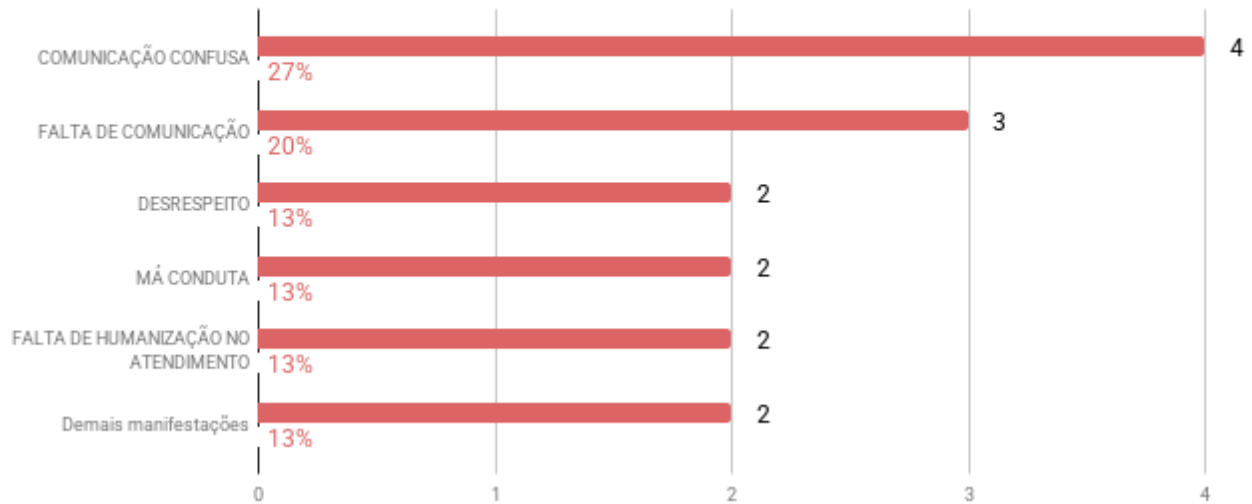
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA - 3º Trimestre 2025.

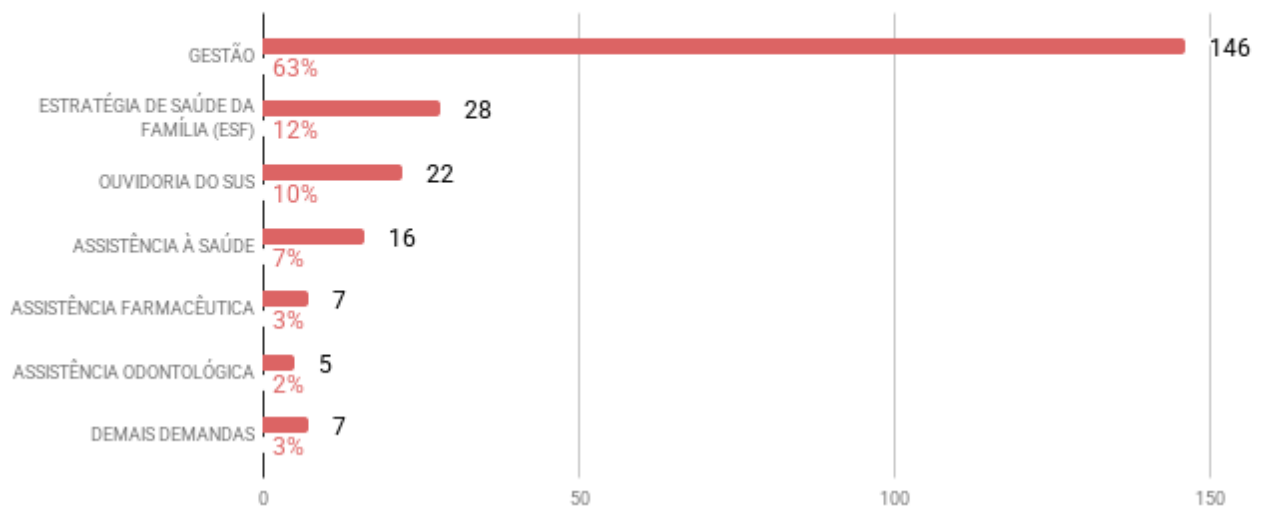
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 3 Trimestre 2025.

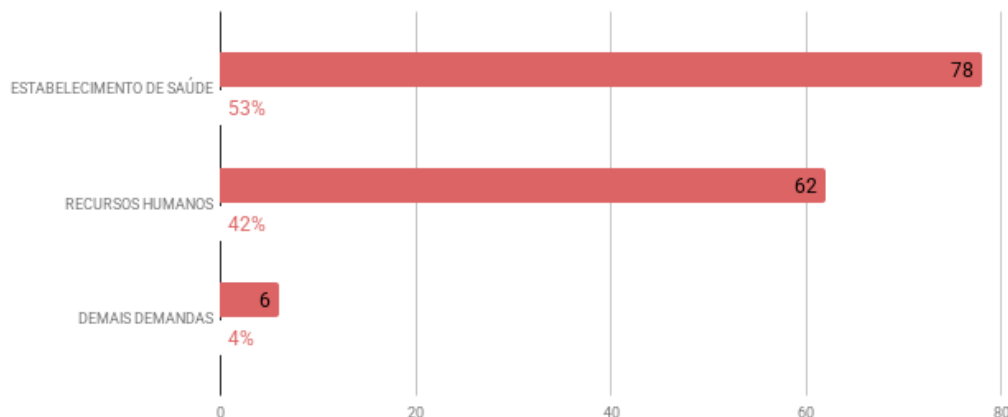
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Vila Prudente / Sapopemba - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 47 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **6% do total**. A média mensal no trimestre foi de 16 elogios.

Conforme o **Gráfico 12**, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi o Atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100% das demandas de elogio.

No **Gráfico 13**, das demandas realizadas no Sistema OuvidorSUS, obtivemos 46 demandas, sendo 31 (67%) para Gestão, que inclui os recursos humanos das unidades, 13 (28%) Estratégia de Saúde da Família 2 (4%) para outros.

As manifestações de elogio registradas pelos usuários constituem importantes indicadores da qualidade da assistência prestada e do acolhimento oferecido pelas unidades de saúde. Além de evidenciarem a satisfação dos munícipes com os serviços recebidos, essas manifestações representam uma relevante forma de reconhecimento ao comprometimento, à competência e à dedicação dos profissionais e das equipes de saúde.

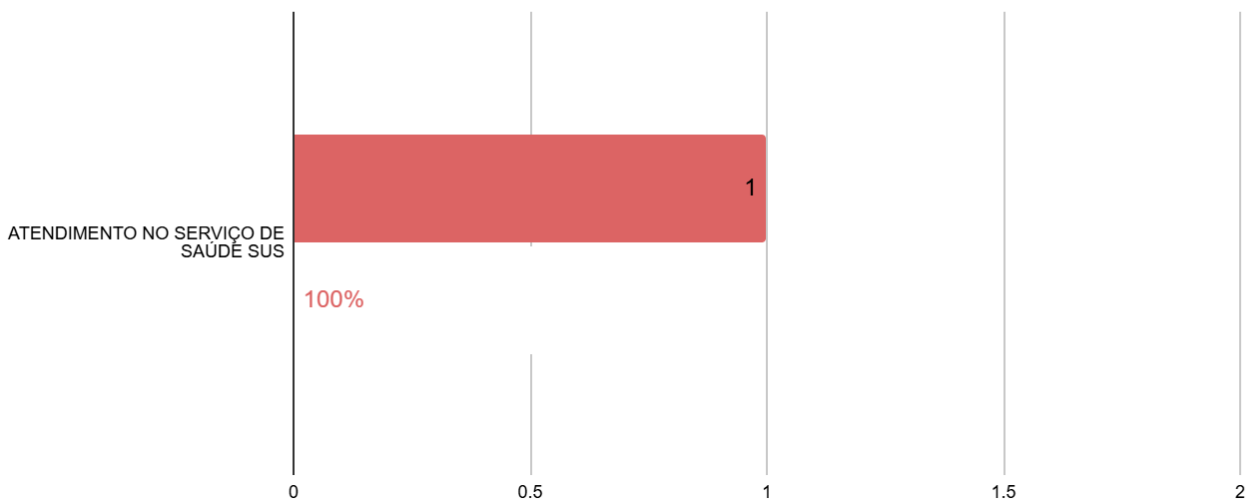
Sob a perspectiva da gestão, os elogios configuram-se como uma valiosa ferramenta para a identificação e disseminação de boas

práticas assistenciais e organizacionais, contribuindo para o fortalecimento da cultura de valorização profissional, da humanização do cuidado e da melhoria contínua dos processos de trabalho.

Nesse sentido, recomenda-se que as unidades promovam a divulgação sistemática dessas manifestações entre suas equipes, estimulando o reconhecimento institucional e o compartilhamento de experiências exitosas, em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

**Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
VILA PRUDENTE SAPOPEMBA – 3º Trimestre 2025.**

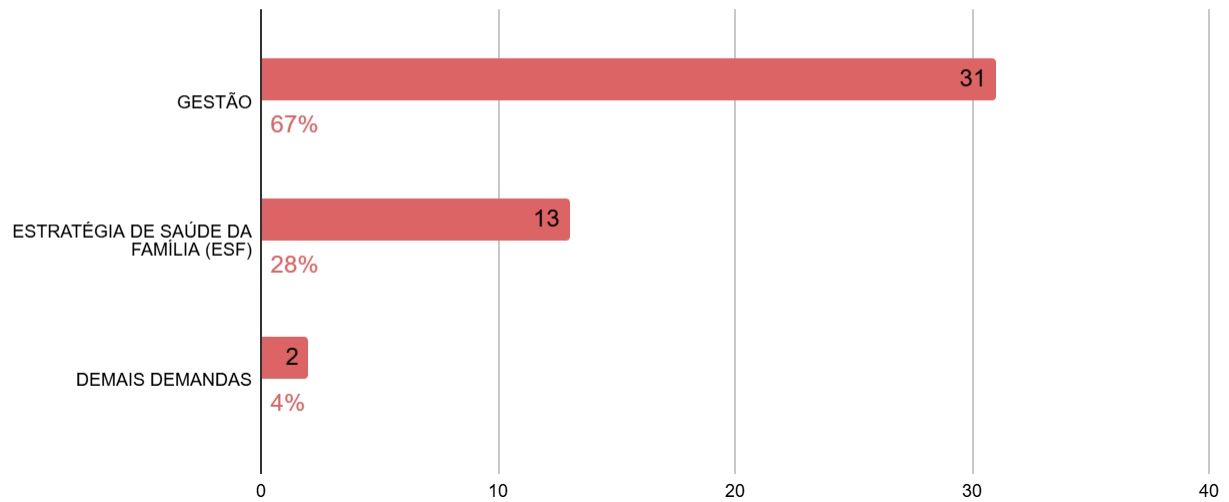
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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	61	62	98%
AMA SAPOPEMBA	16	16	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	11	11	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	43	43	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR	18	18	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL	15	15	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
BRUSCAGIN			
AMB ESPEC SAPOPEMBA	31	31	100%
CAPS AD II SAPOPEMBA	1	1	100%
CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	3	4	75%
CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	6	6	100%
CECCO VILA PRUDENTE	1	1	100%
HOSPITAL DIA - VILA PRUDENTE	74	76	97%
OSS SPDM-PAIS	6	6	100%
SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA - BETINHO	1	1	100%
SAE DST/AIDS VILA PRUDENTE - SHIRLEI MARIOTTI GOMES COELHO	0	2	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	8	8	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS FAZENDA DA JUTA I	5	5	100%
UBS FAZENDA DA JUTA II	14	14	100%
UBS IAÇAPE - JARDIM PLANALTO	16	16	100%
UBS IGUAÇU - MARIA JOSÉ MARIANO DA SILVA	16	16	100%
UBS JARDIM DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	22	25	88%
UBS JARDIM GUAIRACÁ	25	25	100%
UBS JARDIM SAPOPEMBA - DR. HUMBERTO DELBONI FILHO	20	26	77%
UBS JARDIM SINHÁ	8	8	100%
UBS MASCARENHAS DE MORAES	15	15	100%
UBS PARQUE SÃO LUCAS	21	22	95%
UBS PASTORAL	14	15	93%
UBS PRO MORAR	7	7	100%
UBS REUNIDAS I	14	14	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS REUNIDAS II	25	25	100%
UBS SANTA MADALENA	4	4	100%
UBS TEOTÔNIO VILELA	38	39	97%
UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	12	12	100%
UBS VILA EMA - DR. FUAD KASSAB	31	31	100%
UBS VILA HELOÍSA	28	30	93%
UBS VILA PRUDENTE	30	32	94%
UBS VILA RENATO - MARIA DAS GRAÇAS DA SILVA	4	4	100%
Total	664	686	97%

10. Plano de ação

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

As manifestações recebidas pela Ouvidoria evidenciaram desafios relacionados à comunicação entre os serviços de saúde e os munícipes, bem como à necessidade de aprimoramento da qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos. Observou-se que a insuficiência de informações claras, impacta a percepção dos usuários quanto à resolutividade dos serviços.

As reclamações referentes à qualidade do atendimento nas unidades de saúde permaneceram recorrentes, destacando a importância de fortalecer as práticas de acolhimento, humanização e respeito aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde. Nesse contexto, torna-se fundamental promover ações educativas junto aos profissionais de saúde, visando reforçar as bases referenciais do trabalho no SUS e as políticas públicas federais que orientam a assistência à população.

Adicionalmente, identificou-se a necessidade de aperfeiçoar os processos de registro e tratamento das manifestações de Ouvidoria, considerando a implantação do novo sistema informatizado. A nova plataforma apresenta potencial para promover maior padronização, rastreabilidade e celeridade no tratamento das demandas, possibilitando a implementação de melhorias contínuas e contribuindo para o fortalecimento da gestão participativa e para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS.

Diante desse cenário, recomenda-se intensificar as estratégias voltadas ao fortalecimento do diálogo entre as unidades de saúde e os munícipes, ao aprimoramento da qualidade do atendimento e das respostas de Ouvidoria, bem como ao desenvolvimento permanente das equipes, visando assegurar maior resolutividade, transparência e satisfação dos usuários.

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.	2025	Equipe da Escola de Educação Permanente do SUS da SMS.	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.	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 reflexão sobre a prática profissional.	2025	Educação Permanente da O.S.S SPDM.	Em andame... ▾
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.	2025	Equipe da Escola de Educação Permanente do SUS da SMS.	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/08/2025	Reunião com Divisão de Ouvidoria.	Mapeamento do processo de ajuste de caixas e logins.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
15/08/2025	Visita à AMA/UBS Jd. Grimaldi.	Avaliação de processos e rotinas na unidade, incluindo as demandas de ouvidoria.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
21/08/2025	Reunião de Gerentes.	Orientações gerais de Ouvidoria.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
11/09/2025	Reunião com Divisão de Ouvidoria.	Início do sistema SIGRC.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
18/09/2025	Reunião de Gerentes.	Redimir dúvidas sobre o início do SIGRC.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No terceiro trimestre de 2025, verificou-se que 55% das manifestações registradas nesta Ouvidoria foram classificadas como Solicitações, concentrando-se majoritariamente no tema Assistência à Saúde. As demandas estiveram relacionadas, principalmente, ao acesso às consultas nas unidades de saúde, com destaque para as especialidades de Clínica Médica, Ortopedia e Neurologia, evidenciando a necessidade de permanente avaliação da oferta desses serviços e do dimensionamento adequado dos recursos assistenciais.

Destaca-se, ainda, o crescimento das demandas relacionadas à Neurologia Pediátrica, refletindo o aumento do número de crianças com suspeita de Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH) e Transtorno do Espectro Autista (TEA). Esse cenário evidencia a necessidade de fortalecimento das linhas de cuidado e da implementação de estratégias que possibilitem uma assistência integral, interdisciplinar e contínua a esse público, garantindo maior resolutividade e qualidade no acompanhamento.

No conjunto das reclamações, o subassunto Gestão permaneceu como o mais recorrente, especialmente em questões relacionadas às rotinas e protocolos dos estabelecimentos de saúde. As manifestações demonstram a importância de que os processos de trabalho sejam continuamente avaliados, de modo a conciliar as necessidades organizacionais com os princípios da humanização e da centralidade do cuidado, considerando a experiência e as expectativas dos usuários dos serviços de saúde.

Outro aspecto relevante refere-se às manifestações relacionadas aos Recursos Humanos, que reforçam a necessidade de investimentos permanentes em capacitação, educação continuada e desenvolvimento profissional. Os médicos constituíram a categoria mais frequentemente mencionada nas manifestações, o que evidencia a importância do aprimoramento contínuo das práticas assistenciais e do fortalecimento das relações interpessoais, contribuindo para a qualificação do atendimento prestado à população.

Cumprir destacar, igualmente, a importância dos elogios direcionados aos profissionais e às equipes de saúde, uma vez que representam o

reconhecimento dos usuários pelos serviços prestados e contribuem para fortalecer o comprometimento, a motivação e o espírito de cooperação entre os trabalhadores do SUS.

As manifestações recebidas ao longo do período analisado possibilitaram a identificação de oportunidades de melhoria e contribuíram para a revisão de processos e rotinas, reafirmando o papel estratégico da ouvidoria como instrumento de gestão e de transformação dos serviços de saúde. Sua atuação favorece a construção de práticas mais humanizadas, éticas e respeitadas, alinhadas aos princípios do Sistema Único de Saúde.

Observa-se, ao longo dos anos, um crescente empoderamento dos munícipes em relação aos seus direitos e à participação social, fortalecendo os mecanismos de controle social e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo do SUS no município de São Paulo. Nesse contexto, o presente relatório busca subsidiar a tomada de decisões e orientar ações voltadas à qualificação permanente dos serviços ofertados à população.

Dessa forma, a Ouvidoria da Saúde consolida-se como uma ferramenta essencial para o aprimoramento da gestão pública, ao promover um canal permanente de diálogo entre usuários, trabalhadores e gestores, contribuindo para o fortalecimento do SUS e para a construção de uma assistência cada vez mais resolutiva, humanizada e centrada nas necessidades dos cidadãos.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações apresentadas neste relatório reafirma a Ouvidoria como um instrumento estratégico para a gestão do Sistema Único de Saúde, na medida em que possibilita conhecer, sob a perspectiva do cidadão, os principais desafios enfrentados na organização e na prestação dos serviços de saúde. Mais do que um canal de recebimento de demandas, a Ouvidoria constitui uma importante fonte de informações para o planejamento, monitoramento e aperfeiçoamento das ações desenvolvidas no território.

Os resultados evidenciam que o acesso à assistência permanece como uma das principais necessidades da população, exigindo esforços permanentes da gestão na qualificação dos processos de trabalho, na organização das redes de atenção e na otimização dos recursos disponíveis. Embora parte dessas demandas decorra de limitações estruturais relacionadas à oferta de serviços especializados, cabe à gestão fortalecer estratégias que ampliem a resolutividade da Atenção Primária, qualifiquem os fluxos assistenciais e promovam maior integração entre os diferentes níveis de atenção.

O crescimento das manifestações relacionadas à Neurologia Pediátrica, especialmente diante do aumento de crianças com suspeita de Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH) e Transtorno do Espectro Autista (TEA), reforça a necessidade de articulação intersetorial e do fortalecimento das linhas de cuidado voltadas ao desenvolvimento infantil. Esse cenário demanda planejamento contínuo, integração entre os serviços e qualificação das equipes, de forma a garantir atendimento oportuno, integral e humanizado.

As manifestações referentes à gestão das unidades e ao atendimento profissional representam importante oportunidade para reflexão sobre os processos de trabalho. A melhoria contínua dos serviços requer não apenas o cumprimento de protocolos e normas institucionais, mas também o fortalecimento de uma cultura organizacional centrada no acolhimento, na comunicação qualificada, na ética e no respeito aos usuários, princípios que fundamentam o SUS.

Cintia Heger

14. 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.

15. 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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



TELEFONE

Para registrar sua manifestação,
é necessário estar cadastrado no
Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município)
e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. 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://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

