

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 60p.

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	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	22
3. Número de manifestações – Série histórica	26
4. Meios de atendimento	27
5. Classificação das manifestações	29
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	31
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	34
8. Elogios	36
9. Análise de Prazo de Resposta	39
10. Plano de ação	44
11. Participação da Ouvidoria em eventos	49
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	50
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	53
14. Glossário	56
15. Siglário	57
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	59
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	60

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

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

VILA PRUDENTE

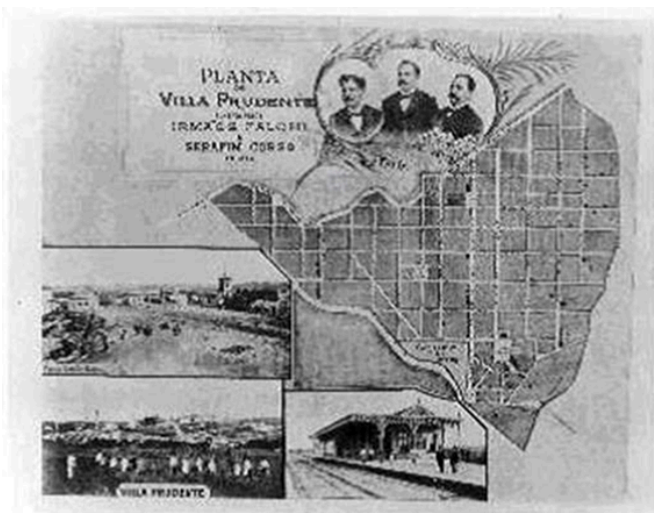


Foto Antiga

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



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/>

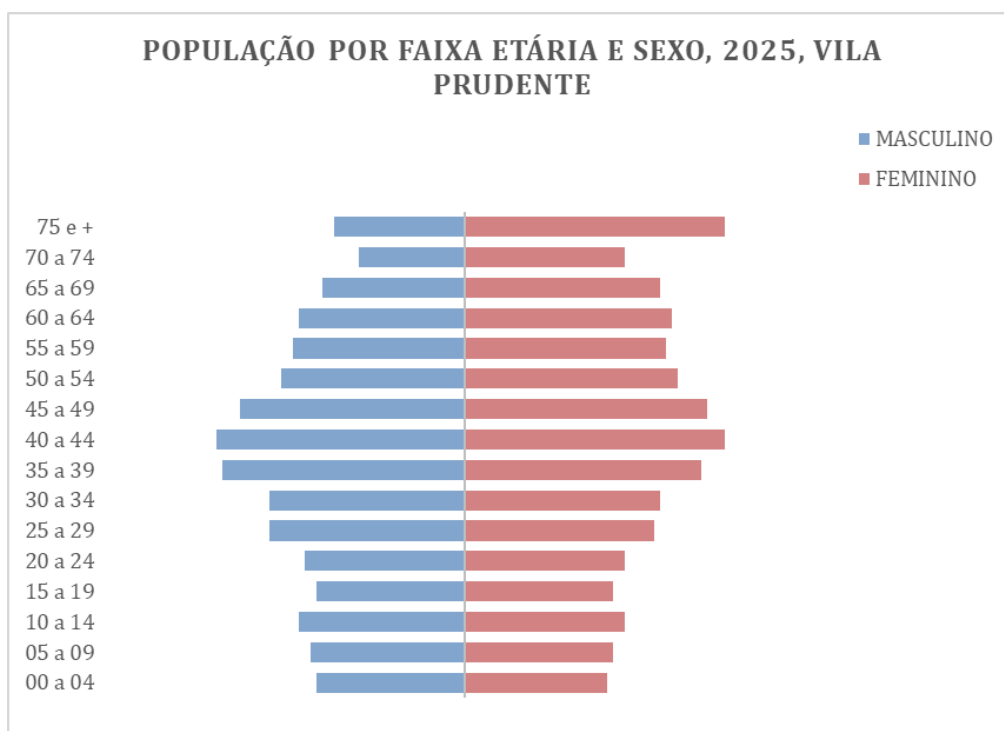
Nossa região apresenta altos índices de densidade demográfica e vulnerabilidade social em comparação com as outras supervisões da CRS Sudeste. Esses fatores podem impactar diretamente a saúde da população, exigindo uma atenção mais intensa e a implementação de políticas públicas específicas para atender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

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

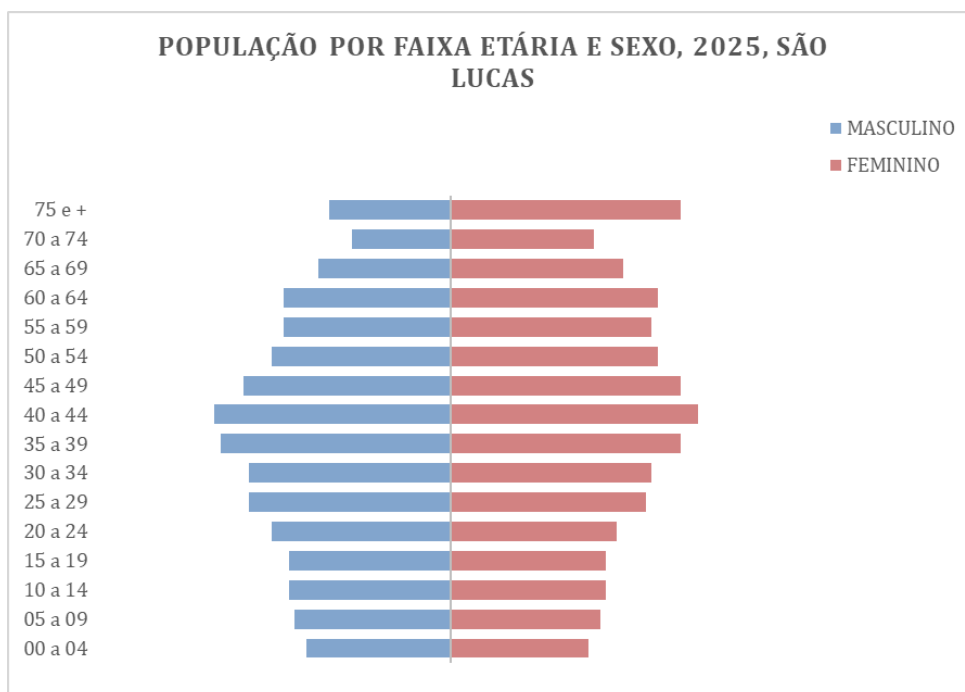


Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

Esta pirâmide etária é caracterizada por base estreita, centro mais largo e topo relativamente amplo, o que pode significar diminuição na taxa de natalidade e envelhecimento populacional. Ademais, observa-se uma faixa de transição entre jovens e adultos mais expandida.

- 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 queda de natalidade.
- Idade média: 42 anos
- População total: 104.313
- População masculina: 49.200
- População feminina: 55.113

SÃO LUCAS

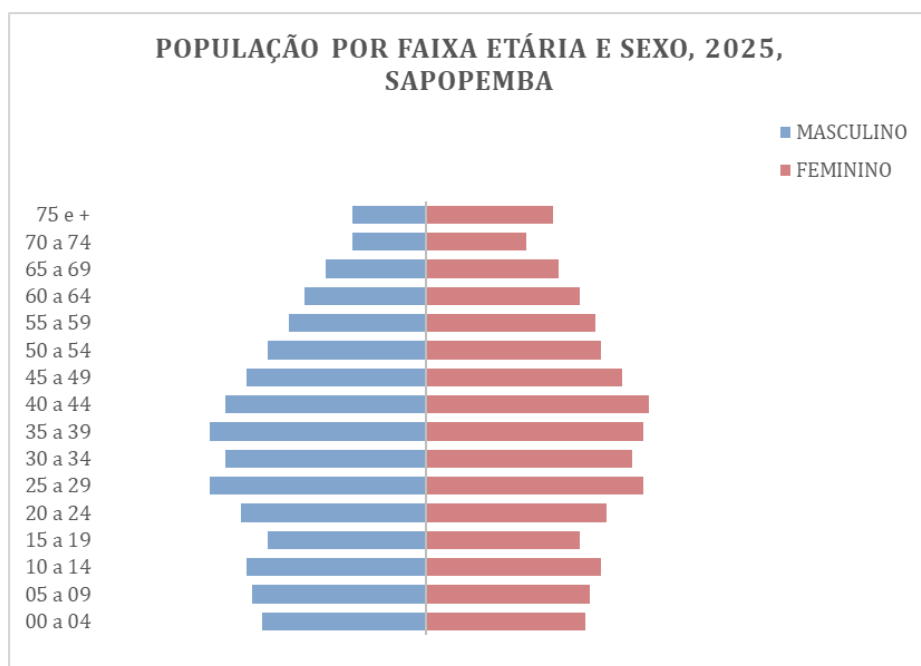


Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

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
- Idade média: 42 anos
- População total: 142.593
- População masculina: 67.576
- População feminina: 75.017.

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 aos 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: 25 – 29 anos e 35 - 39 anos. Há um empate entre as idades.
- 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: 292.948
- População masculina: 140.997
- População feminina: 151.951

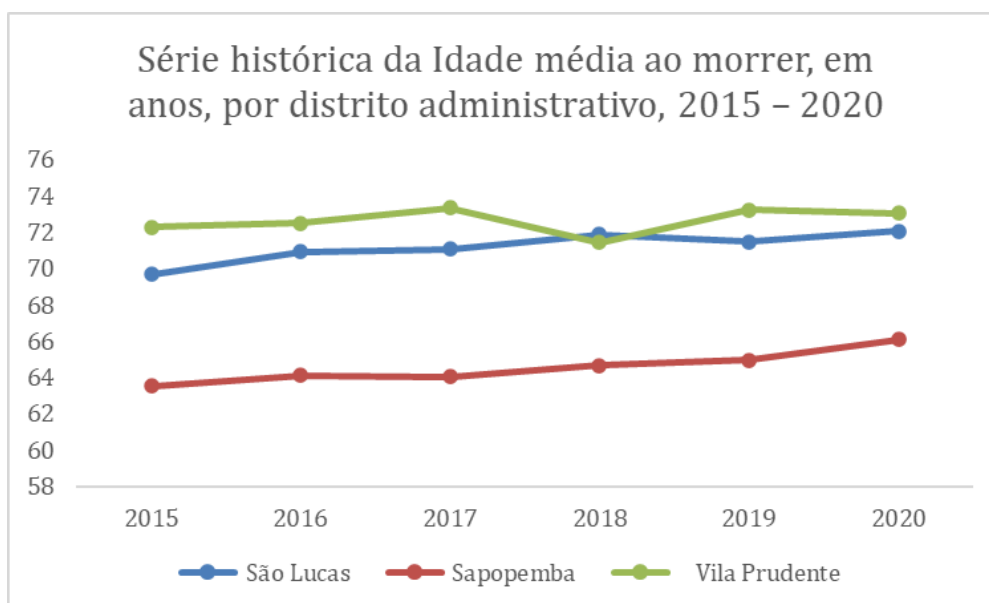
II. Idade média ao morrer, em anos.

A idade média ao morrer corresponde à média das idades dos munícipes 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	69,68	70,92	71,08	71,89	71,48	72,08
Sapopemba	63,55	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, 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.

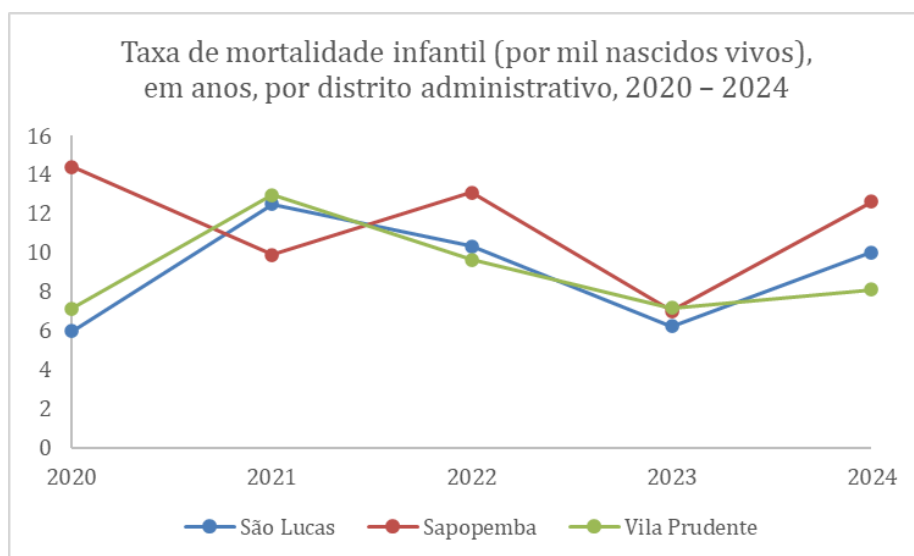
Na tabela abaixo, foi utilizado a seguinte fórmula de cálculo: Número de óbitos em menor de 1 ano de idade, dividido pelo número de nascidos vivos do mesmo período, vezes 1000.

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 variações importantes ao longo dos anos, principalmente nos distritos de São Lucas e Sapopemba. Entre eles, Sapopemba apresenta a pior média no período analisado, o que indica a necessidade de ampliar a atenção e fortalecer as ações e políticas públicas voltadas à saúde e ao bem-estar das crianças.

Em 2023, foi observada uma melhora nos resultados, o que pode indicar que algumas ações e políticas públicas estavam produzindo efeitos positivos. No entanto, o aumento registrado em 2024, especialmente em Sapopemba e São Lucas, mostra que essa melhora não se manteve. Esse cenário reforça a importância de dar continuidade, avaliar e fortalecer as ações de saúde infantil, buscando resultados mais estáveis e duradouros para a população.



Fonte: Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

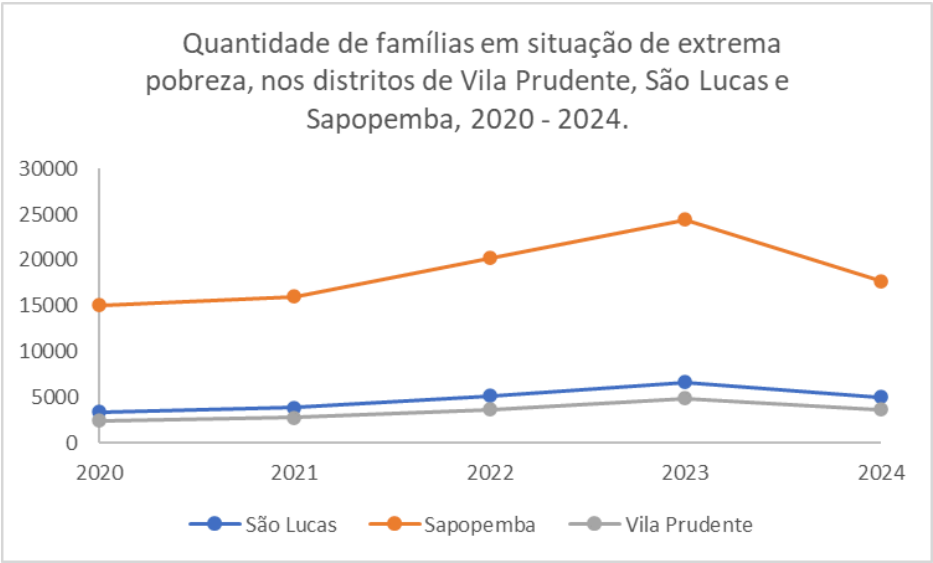
IV. Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza (até 1/4 salário mínimo).

O rendimento familiar de até 1/4 do 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).

V. Estimativa de Domicílios em Favela.

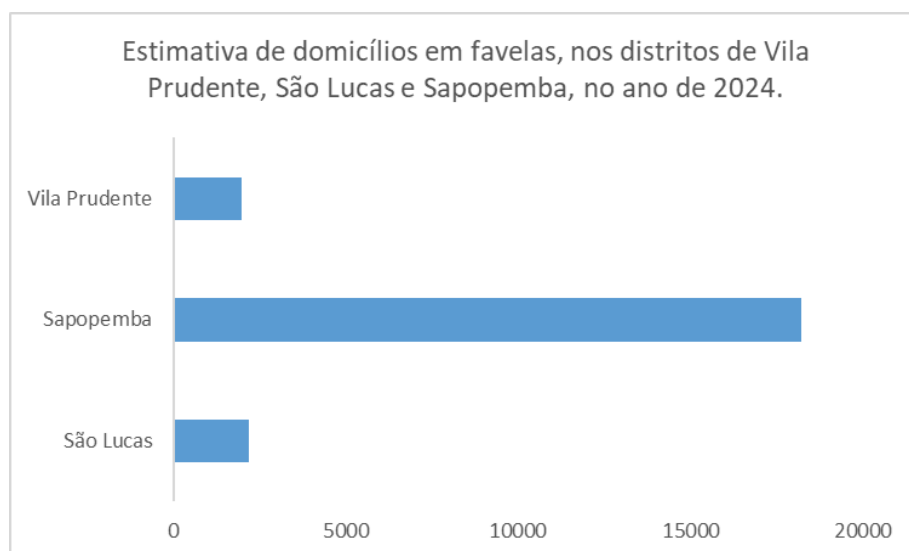
Este indicador representa a proporção de domicílios localizados em territórios caracterizados por alta vulnerabilidade social e baixa cobertura de infraestrutura urbana.

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.

Estimativa de domicílios em favelas, nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, 2020 - 2024.					
Região	2020	2021	2022	2023	2024
São Lucas	2165	2165	2195	2195	2195
Sapopemba	18223	18223	18223	18223	18223
Vila Prudente	1960	1960	1960	1960	1967

Fonte: Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB)



Fonte: Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB)

O gráfico evidencia uma forte concentração de domicílios em favelas no distrito de Sapopemba. Em 2024, foram estimados 18.223 domicílios, enquanto São Lucas apresentou 2.195 e Vila Prudente, 1.967. Portanto, Sapopemba possui aproximadamente oito vezes mais domicílios em favelas que São Lucas e nove vezes mais que Vila Prudente. Essa diferença pode ser compreendida a partir do processo histórico de expansão periférica de São Paulo, marcado pelo alto custo da moradia formal, desigualdade no acesso à terra urbana e crescimento de ocupações populares nas áreas mais afastadas das regiões centrais. Sapopemba possui uma trajetória de ocupação associada a antigas áreas rurais, loteamentos e ocupações populares, como a Fazenda da Juta, que posteriormente passou por processos de regularização. Assim, a elevada quantidade de domicílios em favelas observada no gráfico não representa apenas uma diferença quantitativa entre os distritos, mas expressa diferentes processos históricos de produção do espaço urbano e de acesso à moradia em São Paulo.

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 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A análise das manifestações registradas no quarto trimestre de 2025 evidencia que, apesar da redução do número absoluto de demandas em comparação aos trimestres anteriores, o perfil das manifestações manteve-se semelhante ao observado ao longo do ano. A diminuição do quantitativo de registros está diretamente relacionada à implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que introduziu novos fluxos e protocolos de registro tanto para os municípios quanto para as unidades de saúde, caracterizando um período de transição e adaptação ao novo sistema.

Mesmo diante desse cenário, as solicitações permaneceram como a principal tipologia de solicitações, seguidas pelas reclamações, elogios e denúncias, demonstrando que as principais necessidades da população continuam concentradas no acesso aos serviços assistenciais. A manutenção desse padrão reforça que os desafios estruturais relacionados ao acesso oportuno às consultas especializadas ainda persistem e demandam ações estratégicas de gestão.

A permanência da Clínica Médica como especialidade mais demandada, seguida pela Ortopedia e Neurologia Pediátrica, revela a necessidade de revisão da oferta assistencial e do dimensionamento dos profissionais, tanto na Atenção Básica quanto na Atenção Especializada. Esse cenário também evidencia a importância do fortalecimento da capacidade resolutiva da Atenção Primária à Saúde, qualificando o manejo clínico e a coordenação do cuidado, de modo a otimizar os encaminhamentos para os serviços especializados.

No que se refere às reclamações, observa-se predominância de manifestações relacionadas ao atendimento profissional, à má conduta e à falta de humanização, aspectos que reforçam a necessidade de investimentos contínuos na qualificação das equipes, no desenvolvimento de competências relacionais e na consolidação de uma cultura institucional centrada no acolhimento, no respeito e na comunicação efetiva com os usuários.

Outro aspecto relevante identificado refere-se às dificuldades de acesso aos serviços especializados, especialmente para consultas de retorno, associadas à organização das agendas e aos fluxos assistenciais. Esse panorama demonstra a importância de aperfeiçoar os processos de regulação, revisar protocolos internos e ampliar o debate sobre estratégias de organização do acesso, como o modelo de Acesso Avançado, considerando fatores como o absenteísmo, a crescente demanda espontânea e a otimização da utilização das vagas disponíveis.

Os resultados também reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de gestão, capaz de identificar fragilidades assistenciais e administrativas, subsidiando o planejamento de ações voltadas à melhoria dos processos de trabalho, à organização das redes de atenção e ao fortalecimento da qualidade dos serviços prestados.

Por fim, o conjunto das manifestações evidencia que, além da ampliação do acesso, é fundamental investir na qualificação dos

processos de acolhimento, na integração entre os diferentes níveis de atenção e na continuidade do cuidado.

A utilização sistemática das informações produzidas pela Ouvidoria contribui para o aprimoramento da gestão, favorecendo decisões baseadas em evidências e fortalecendo os princípios da integralidade, da humanização, da participação social e da melhoria contínua dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde.

2.2. Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi marcado pela consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, participação social e qualificação dos serviços prestados no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba. A análise sistemática das manifestações dos munícipes ao longo dos quatro trimestres permitiu identificar a permanência de desafios históricos relacionados ao acesso aos serviços de saúde, bem como apontar oportunidades para o aprimoramento dos processos assistenciais, gerenciais e organizacionais da rede.

Durante todo o ano, observou-se estabilidade no perfil das manifestações recebidas, com predominância das solicitações, seguidas pelas Reclamações, Elogios e Denúncias. Esse comportamento demonstra que a principal demanda da população permanece relacionada ao acesso aos serviços de saúde, na atenção básica e nas consultas especializadas, refletindo a necessidade de fortalecimento da capacidade de resposta da Rede de Atenção à Saúde.

Entre as especialidades mais demandadas, a Clínica Médica manteve-se, ao longo de todo o ano, como a principal necessidade apontada pelos munícipes, seguida pela Ortopedia e pela Neurologia Pediátrica. Também permaneceram frequentes as manifestações relacionadas ao acesso às equipes multiprofissionais das Unidades Básicas de Saúde, evidenciando a necessidade de revisão do dimensionamento dessas equipes e do fortalecimento da Atenção Primária como coordenadora do cuidado.

Outro aspecto recorrente ao longo de 2025 foi a concentração das demandas nas unidades que ofertam atendimento especializado, principalmente relacionadas à dificuldade de obtenção de consultas de retorno. Essa situação evidencia a necessidade de aperfeiçoar a organização das agendas, os mecanismos de regulação assistencial e

a integração entre a Atenção Básica e a Atenção Especializada, garantindo maior continuidade do cuidado e evitando atrasos que resultem na repetição de exames ou na descontinuidade do acompanhamento clínico.

As manifestações relacionadas à Gestão dos Estabelecimentos de Saúde permaneceram entre os principais motivos de reclamação durante todo o ano. Além das questões envolvendo protocolos e rotinas institucionais, destacaram-se dificuldades relacionadas ao atendimento profissional, à comunicação com os usuários, à humanização da assistência e ao acesso aos serviços. Esses resultados reforçam a importância do investimento contínuo na qualificação das equipes, no fortalecimento da cultura do acolhimento e na implementação de processos de educação permanente voltados às relações interpessoais e à melhoria da experiência do usuário.

No campo diagnóstico, observou-se recorrência de manifestações referentes ao acesso a exames especializados, especialmente endoscopia/colonoscopia, cardiologia, ultrassonografia e procedimentos relacionados à otorrinolaringologia e fonoaudiologia, indicando a necessidade de reavaliação da oferta desses serviços. Da mesma forma, permaneceram frequentes as demandas relacionadas ao fornecimento de fraldas, ressaltando a importância do fortalecimento das rotinas de acompanhamento domiciliar e da manutenção dos cadastros atualizados para evitar interrupções no fornecimento desse insumo essencial.

Outro tema que permaneceu em evidência foi o elevado número de manifestações relacionadas às cirurgias ortopédicas, demonstrando que a ampliação da oferta desses procedimentos depende da articulação permanente entre a gestão municipal e a esfera estadual, responsável pelos hospitais que executam esses procedimentos de maior complexidade.

Ao longo do ano também ficou evidente a necessidade de aperfeiçoar os modelos de organização do acesso, especialmente por meio da ampliação das discussões sobre o Acesso Avançado, considerando fatores como o absenteísmo às consultas agendadas, o aumento da demanda espontânea e a utilização mais eficiente das agendas disponíveis. Essas estratégias podem contribuir significativamente para ampliar a resolutividade da Atenção Primária e reduzir a pressão sobre os serviços especializados.

No final do terceiro trimestre e no quarto trimestre foi marcado por uma importante mudança institucional com a implantação do Sistema

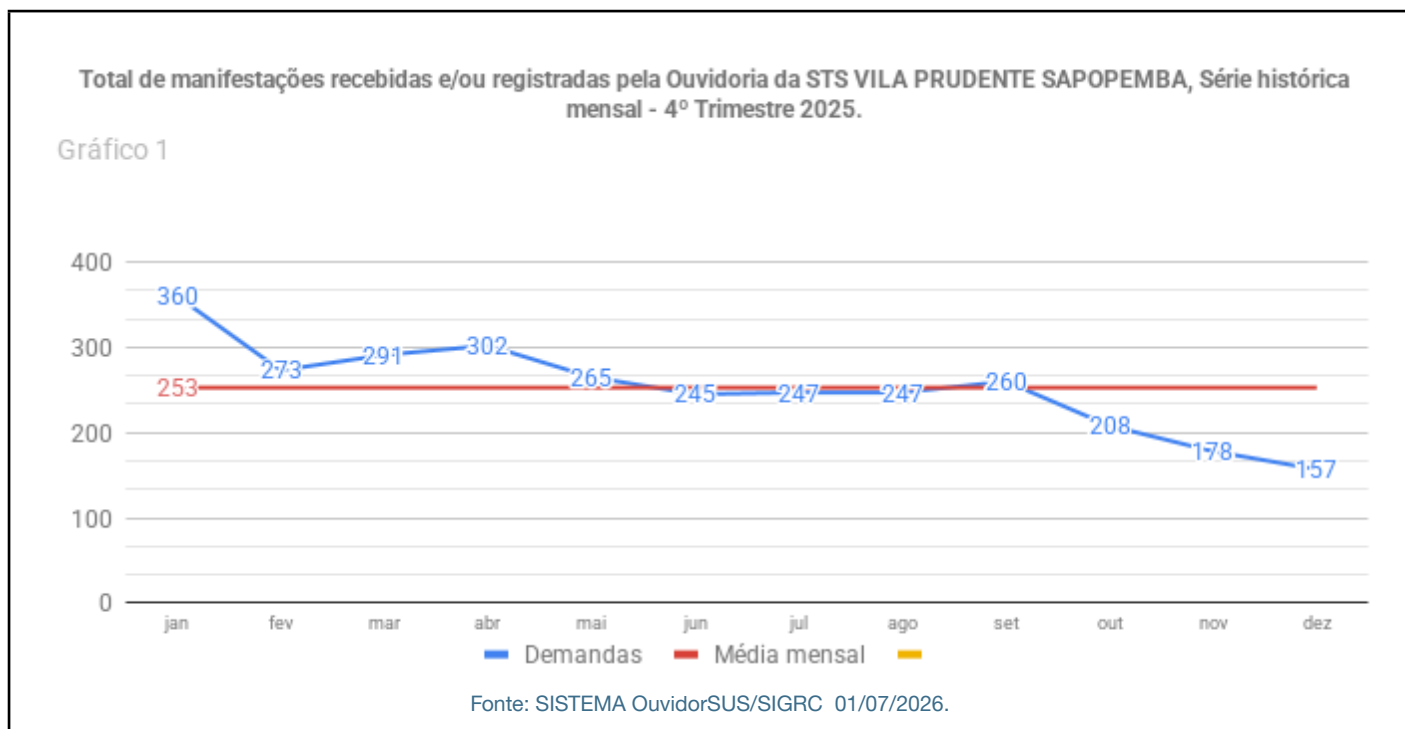
Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). Embora essa transição tenha resultado na redução do número absoluto de manifestações registradas, em razão da adaptação dos novos fluxos pelos municípios e pelas unidades de saúde, o perfil das demandas permaneceu semelhante ao observado durante todo o ano, confirmando a consistência dos principais problemas identificados pela Ouvidoria.

A retrospectiva de 2025 demonstra que a Ouvidoria ultrapassa sua função de canal de recebimento de manifestações, consolidando-se como uma ferramenta estratégica para a gestão do Sistema Único de Saúde. As informações produzidas permitiram identificar fragilidades, subsidiar processos de planejamento, orientar a definição de prioridades e estimular a implementação de ações voltadas à melhoria da qualidade dos serviços.

Diante desse cenário, evidencia-se que os principais desafios para os próximos períodos concentram-se no fortalecimento da Atenção Primária à Saúde como ordenadora da Rede de Atenção, na ampliação do acesso às consultas, exames e procedimentos especializados, na qualificação permanente dos profissionais, no aperfeiçoamento dos processos de regulação e gestão das agendas, na consolidação de práticas de acolhimento e humanização e na utilização contínua dos indicadores produzidos pela Ouvidoria como instrumento de monitoramento, avaliação e tomada de decisão.

Assim, o conjunto das manifestações registradas em 2025 reafirma a importância da escuta qualificada da população como elemento essencial para o fortalecimento da participação social e para a construção de um Sistema Único de Saúde cada vez mais acessível, resolutivo, humanizado e comprometido com os princípios da integralidade, da equidade e da melhoria contínua da qualidade da assistência.

3. Número de manifestações – Série histórica



No quarto trimestre de 2025, foram registradas um total de 543 manifestações, representando uma redução de 28% em relação ao trimestre anterior, que teve 754 manifestações. A distribuição ao longo do terceiro trimestre foi de 38,3% em outubro, 32,8% em novembro e 28,9% em dezembro.

Comparando com as demandas do quarto trimestre de 2024, houve uma diminuição de 42,4% em 2025, a redução ocorreu nos três meses, mas a maior diferença foi no mês de outubro.

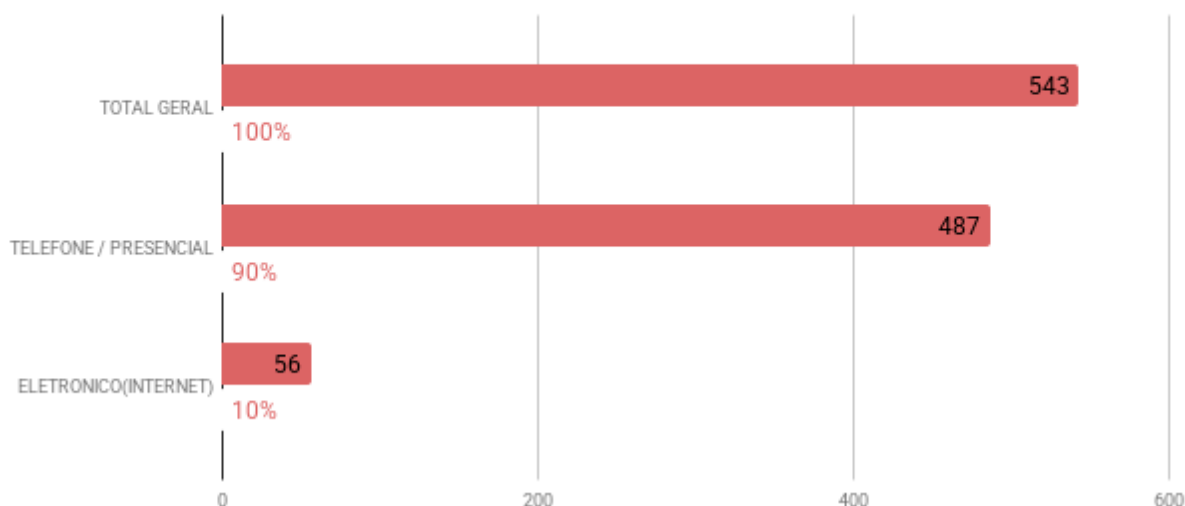
É importante destacar que, de forma cíclica, o mês de dezembro costuma apresentar uma redução nas manifestações.

As demandas no 4º trimestre de 2025, foram impactadas pela mudança no sistema de ouvidorias. Anteriormente utilizávamos o OuvidorSUS e na 3ª semana de setembro, passamos a utilizar o SIGRC, que alterou os protocolos para a realização das manifestações, como por exemplo a necessidade de ter o acesso ao gov.br, para abrir uma demanda de ouvidoria impactando no volume de manifestações no 4º trimestre de 2025.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

A análise dos dados relativos aos meios de atendimento demonstra uma predominância do canal telefônico, sendo que a Central SP156 concentrou 90% 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.

Os atendimentos presenciais apresentaram uma parcela bastante reduzida, com apenas 08 demandas realizadas na ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba. 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

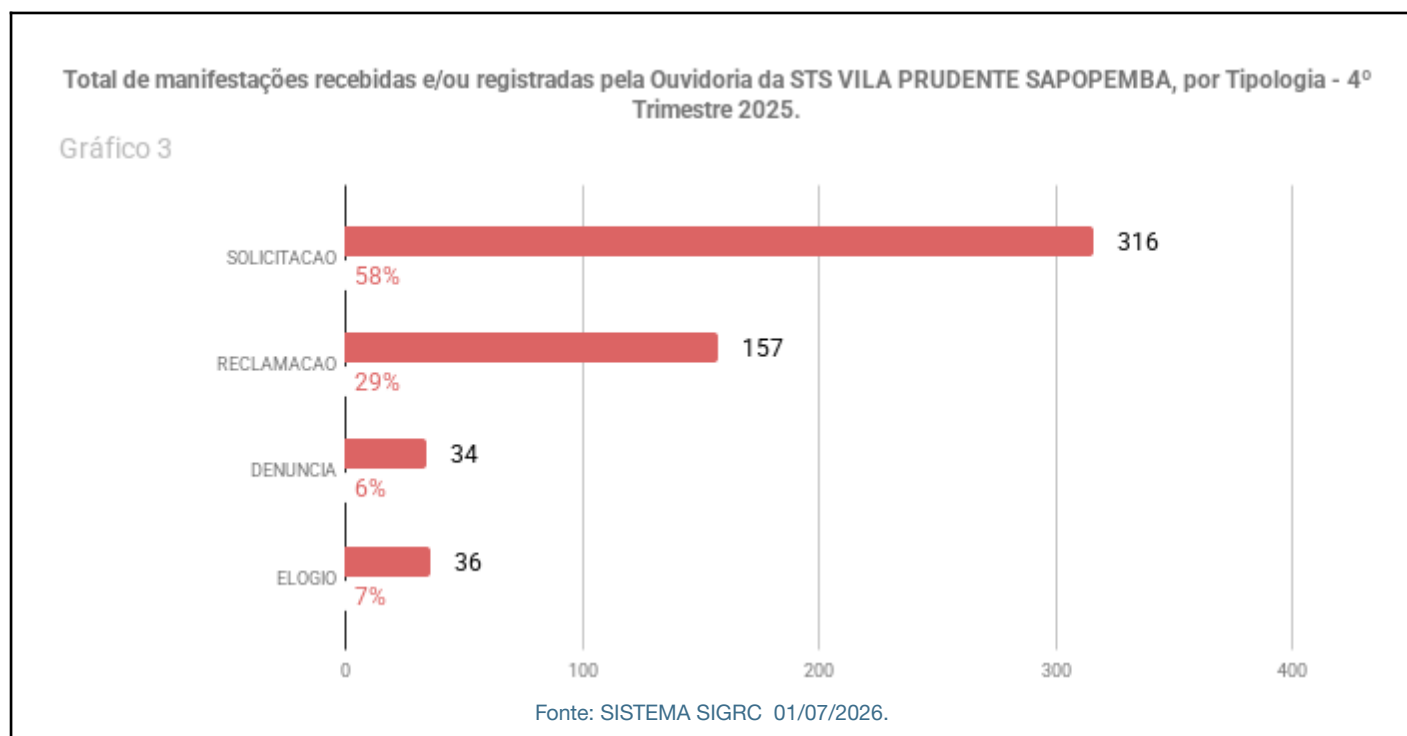
população, somente 10% das demandas foram registradas no formulário eletrônico, pela internet.

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



No 4º trimestre de 2025, as manifestações classificadas como **Solicitação** totalizaram 316 registros, correspondendo a 58% do total de manifestações recebidas. Em comparação com o 3º trimestre de 2025, quando foram registradas 418 solicitações (50%),

observa-se uma redução no número absoluto de demandas, acompanhada, contudo, de um aumento de sua representatividade no conjunto das manifestações. Quando comparado ao mesmo período de 2024, que registrou 563 solicitações (60%), verifica-se uma redução expressiva, tanto em números absolutos quanto proporcionalmente.

Em relação à tipologia **Reclamação**, foram registrados 157 casos no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 29% do total de manifestações. Esse resultado representa uma redução significativa em relação ao trimestre anterior, que contabilizou 269 reclamações (36%), bem como ao 4º trimestre de 2024, quando foram registradas 270 manifestações dessa natureza (29%). A redução observada sinaliza uma tendência positiva, embora seja importante manter o acompanhamento dos principais motivos que originam as reclamações, de modo a subsidiar ações de melhoria contínua nos serviços de saúde.

Quanto aos **Elogios**, foram registradas 36 manifestações, correspondentes a 7% do total. Embora tenha ocorrido redução no número absoluto em relação ao 3º trimestre de 2025, que apresentou 47 registros (6%), e ao 4º trimestre de 2024, com 70 registros (7%), a participação percentual permaneceu praticamente estável. Esse resultado demonstra a continuidade do reconhecimento, por parte dos munícipes, de aspectos positivos relacionados ao atendimento e aos serviços prestados pela rede.

No que se refere às **Denúncias**, observou-se um aumento expressivo no período, com 34 registros, correspondendo a 6% do total de manifestações. No 3º trimestre de 2025, foram registradas 15 denúncias (2%), enquanto, no 4º trimestre de 2024, foram contabilizadas 24 denúncias (2%), evidenciando uma elevação tanto em números absolutos quanto em participação percentual no total das manifestações.

O maior volume de denúncias permaneceu relacionado à *Vigilância Sanitária*, com destaque para os subassuntos *Alimentos e Bebidas*. Entre as demandas registradas, *Alimentos* concentrou o maior número de ocorrências, com 11 denúncias (34%), seguido de *Bebidas*, com 9 registros (26,5%).

Ressalta-se que, no período analisado, ocorreu o episódio de contaminação de bebidas alcoólicas por metanol, fato que contribuiu para o aumento das manifestações relacionadas a esse segmento e

demandou maior atenção das ações de vigilância e fiscalização sanitária.

As denúncias encaminhadas à área de *Vigilância em Saúde* apresentam relevante importância para a proteção da saúde coletiva, uma vez que possibilitam a identificação de possíveis irregularidades em estabelecimentos, produtos e serviços sujeitos à fiscalização. A apuração dessas manifestações contribui para a adoção de medidas corretivas e preventivas, favorecendo a redução de riscos sanitários e o fortalecimento das ações de fiscalização, com impactos positivos na segurança, qualidade dos serviços e proteção da saúde da população.

Nesse contexto, o aumento observado no trimestre reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social e de apoio à gestão, ao possibilitar que situações identificadas pelos cidadãos sejam encaminhadas para análise e providências pelos setores responsáveis.

De modo geral, os dados do 4º trimestre de 2025 evidenciam redução nas tipologias Solicitação e Reclamação, manutenção da representatividade dos Elogios e aumento das Denúncias. A análise desses resultados reforça a importância do monitoramento contínuo das manifestações, não apenas como instrumento de registro das demandas dos cidadãos, mas também como subsídio para a gestão na identificação de fragilidades, avaliação dos processos de trabalho e planejamento de ações voltadas à qualificação dos serviços e à melhoria da assistência prestada à população.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No 4º trimestre de 2025, foram registradas **316** manifestações classificadas como *Solicitação*, correspondendo a 58% do total de manifestações recebidas no período. Conforme apresentado no **Gráfico 4**, as solicitações concentraram-se predominantemente no assunto *Consulta* (60%), seguido por *Cirurgia* (13%), *Exames* (12%), *Material de Saúde* (10%) e *Medicamentos* (3%). Os dados evidenciam que as demandas relacionadas ao acesso à assistência permanecem como importante componente das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

O **Gráfico 5** apresenta o detalhamento do assunto *Consulta*, demonstrando que, entre os subassuntos mais recorrentes, destacam-se *Clínica Médica* (13%) e *Cirurgia* (8%), seguidos por *Neurologia Pediátrica* (5%) e *Ginecologia* (5%), além de *Odontologia*

(4%). A distribuição das demandas demonstra a diversidade das necessidades apresentadas pelos municípios e reforça a importância do acompanhamento da oferta de consultas e procedimentos nas diferentes especialidades.

No âmbito da Assistência à Saúde, permanece recorrente a dificuldade relacionada ao agendamento de consultas de primeira vez e de retorno, tanto na Atenção Básica quanto na Atenção Especializada, situação já identificada nos trimestres anteriores. A continuidade dessa demanda evidencia a necessidade de monitoramento permanente dos fluxos de encaminhamento, da disponibilidade de vagas e dos processos de agendamento, buscando favorecer o acesso oportuno dos usuários aos serviços de saúde.

Outro aspecto que merece atenção está relacionado à confirmação das consultas. Em parte dos casos, os usuários não são localizados por meio das ligações telefônicas realizadas pela Secretaria Municipal da Saúde para confirmação dos agendamentos. Essa situação pode contribuir para a perda da consulta e, conseqüentemente, para a necessidade de novos agendamentos, impactando a utilização das vagas disponíveis e o tempo de espera dos usuários.

Nesse sentido, destaca-se a importância de orientar os municípios quanto à necessidade de manter seus dados cadastrais e números de telefone atualizados junto à Unidade Básica de Saúde de referência, possibilitando a comunicação adequada sobre consultas e demais procedimentos agendados.

Diante dos dados apresentados, observa-se que as demandas relacionadas às consultas continuam representando importante desafio para a rede de saúde, especialmente no que se refere ao acesso e à continuidade do atendimento. Dessa forma, os registros da Ouvidoria constituem importante instrumento para subsidiar a gestão na identificação de dificuldades nos processos de agendamento e comunicação, contribuindo para o aprimoramento dos fluxos assistenciais e para a qualificação do atendimento prestado aos municípios.

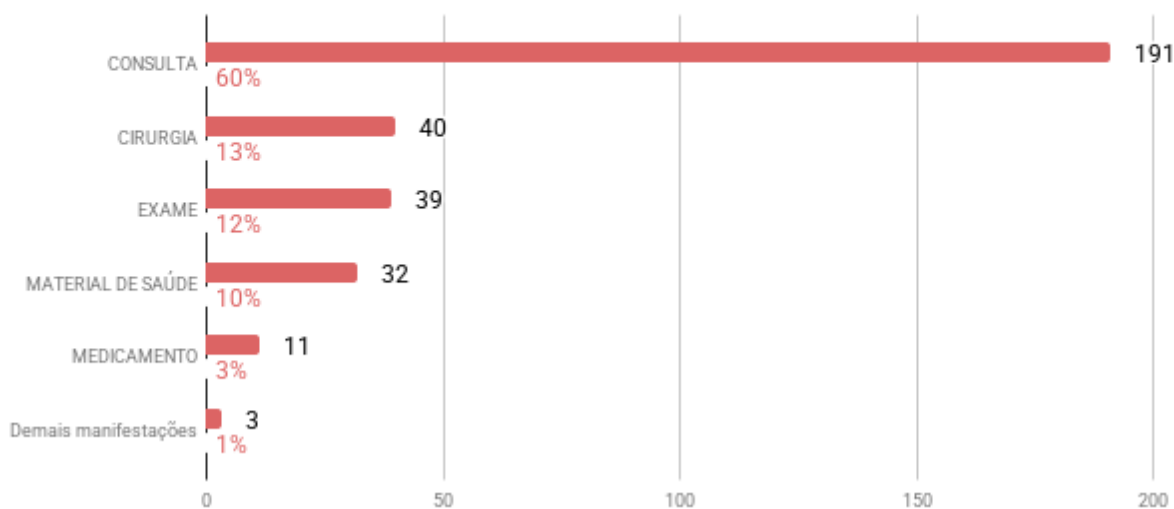
Como recurso adicional para facilitar o acesso aos serviços, destaca-se o Agenda Fácil, disponível para utilização por meio de aplicativo para celular e também por computador. A ferramenta possibilita ao cidadão realizar o agendamento e a confirmação de consultas, além de acompanhar seus compromissos de saúde, favorecendo maior autonomia do usuário e contribuindo para a organização do acesso à rede.



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA - 4º Trimestre 2025.

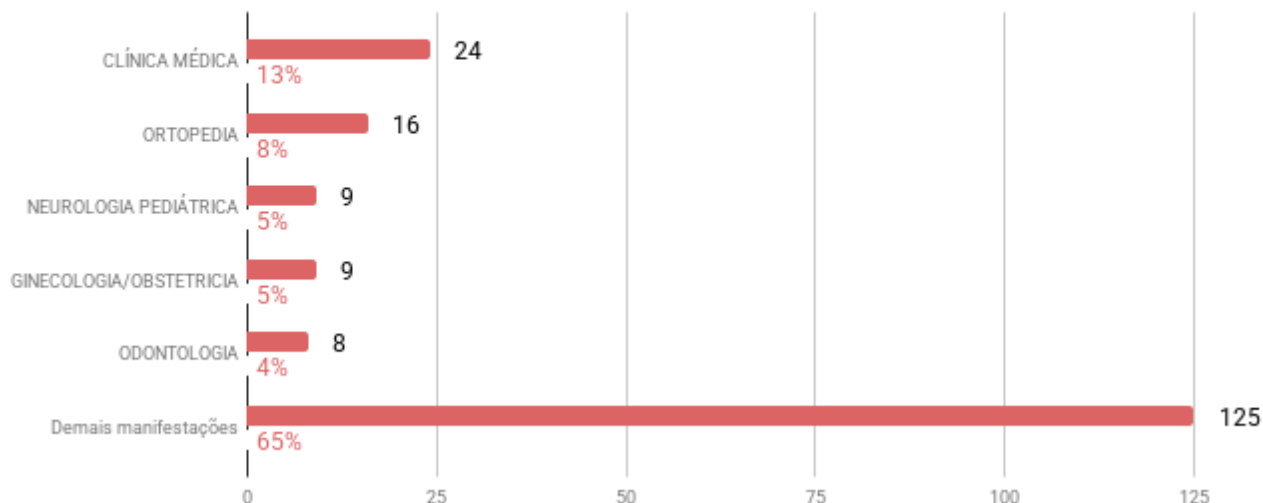
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

No 4º trimestre de 2025, foram registradas **156 reclamações**, correspondendo a **29%** do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Embora tenha sido observada uma redução em relação aos períodos anteriores, a análise dos conteúdos demonstra que as reclamações permanecem como importante instrumento para identificar fragilidades nos processos de trabalho e, principalmente, na relação estabelecida entre os profissionais de saúde e os munícipes.

Conforme apresentado no **Gráfico 6**, o assunto *Atendimento Profissional* concentrou o maior percentual das reclamações, com 39% dos registros, seguido por *Organização da Unidade* (25%) e *Problemas com a realização de consultas e/ou exames* (24%). A concentração dessas demandas indica que, além das questões relacionadas ao acesso aos serviços, a qualidade do atendimento e a forma como o usuário é acolhido e orientado constituem aspectos relevantes na percepção da população sobre os serviços de saúde.

O **Gráfico 7**, que detalha o assunto Atendimento Profissional, evidencia que 36% das reclamações estão relacionadas à Má Conduta e 28% à Falta de Humanização no Atendimento. Esses dados merecem atenção especial, uma vez que a qualidade da assistência no SUS não se limita à realização de procedimentos ou à disponibilidade de serviços, mas envolve também o respeito, a escuta qualificada, a comunicação adequada, a empatia e o reconhecimento da dignidade de cada cidadão.

Embora apresentem percentuais menores, os registros relacionados a *Desrespeito*, *Falta de Comunicação* e *Comunicação Confusa* também possuem grande relevância. Pequenas falhas na comunicação podem gerar insegurança, insatisfação e interpretações equivocadas por parte dos usuários, além de comprometer a confiança na equipe e na instituição. Dessa forma, esses registros não devem ser avaliados apenas pela quantidade, mas sobretudo pelo impacto que podem produzir na experiência do munícipe e na relação de confiança com o serviço de saúde.

Nesse contexto, as reclamações recebidas pela Ouvidoria devem ser compreendidas não apenas como manifestações de insatisfação, mas como importantes indicadores para a gestão, capazes de apontar

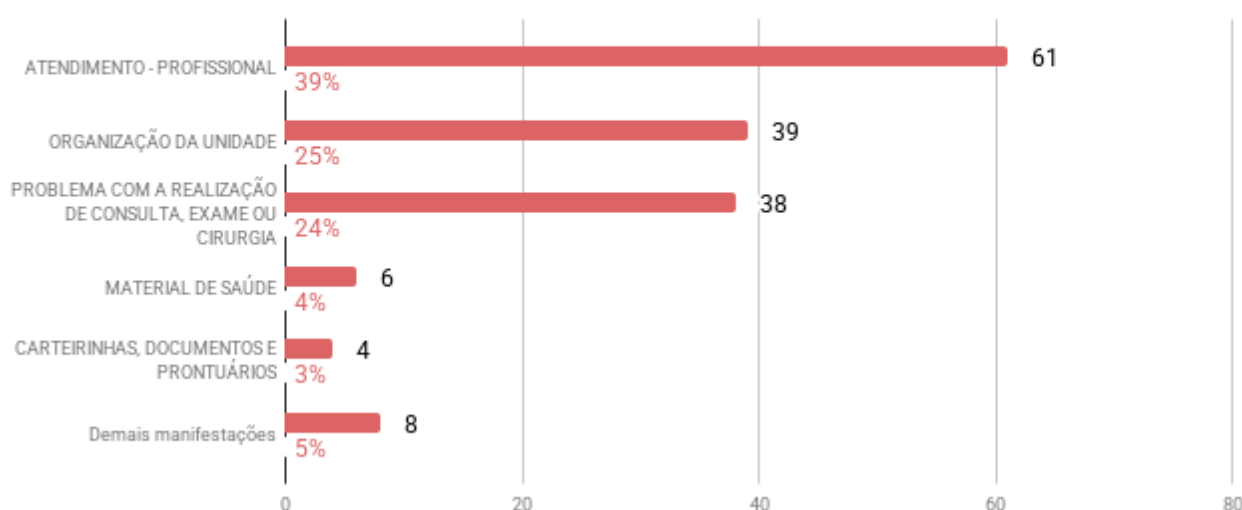
oportunidades de melhoria nos processos de trabalho e nas relações interpessoais. A análise sistemática dessas manifestações pode contribuir para identificar situações recorrentes, orientar ações educativas e promover mudanças nas práticas de atendimento.

Considera-se, portanto, fundamental fortalecer junto às equipes os princípios do SUS, especialmente a humanização, o acolhimento, a equidade e o respeito ao cidadão, valorizando a comunicação clara e a escuta como componentes essenciais da assistência. Investir na capacitação e sensibilização dos profissionais, bem como no acompanhamento das situações apontadas pela Ouvidoria, pode contribuir para a prevenção de conflitos, para a melhoria das relações entre trabalhadores e usuários e para o fortalecimento da confiança da população nos serviços públicos de saúde.

Assim, mesmo diante da redução quantitativa das reclamações, os dados do 4º trimestre reforçam que a qualidade das relações humanas permanece como um importante desafio para a gestão, sendo necessário transformar as manifestações dos munícipes em oportunidades concretas de aprendizado, aperfeiçoamento dos processos e qualificação da assistência prestada.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
VILA PRUDENTE SAPOPEMBA – 4º Trimestre 2025.

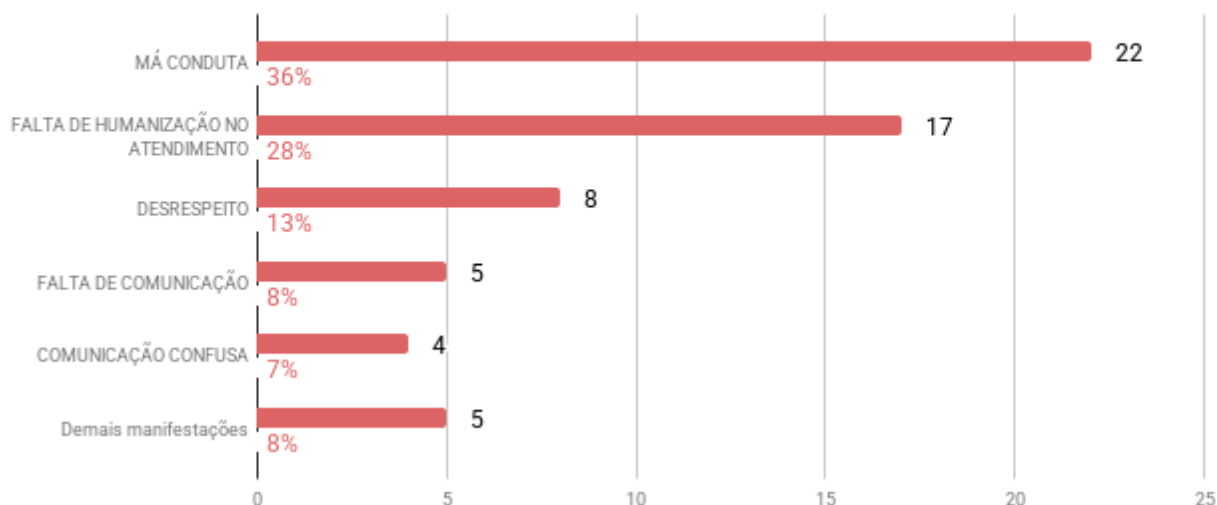
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **36 elogios** no 4º trimestre de 2025, correspondendo a **7% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi *Atendimento no serviço de Saúde SUS*, que representa 100% dos elogios. A média mensal no trimestre foi de 12 elogios, evidenciando que, mesmo diante das dificuldades apontadas em outras tipologias, os usuários também reconhecem e valorizam experiências positivas vivenciadas nos serviços de saúde.

Em comparação com o 3º trimestre de 2025, quando foram registrados 47 elogios, correspondentes a 6% das manifestações, observa-se uma redução de 11 registros. Entretanto, proporcionalmente, houve aumento de um ponto percentual na participação dos elogios no conjunto das manifestações, passando de 6% para 7%. Esse resultado demonstra que, apesar da redução quantitativa, a manifestação de reconhecimento permanece presente e representa importante indicador da percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento recebido.

Quando comparado ao 4º trimestre de 2024, que registrou 70 elogios, correspondentes a 7,4% do total de manifestações, observa-se uma redução de 34 elogios no mesmo período de 2025. Essa diminuição deve ser analisada considerando o contexto de

implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) no final de 2025, que promoveu alterações nos fluxos e procedimentos de registro das manifestações. Portanto, o resultado não deve ser interpretado isoladamente como redução da satisfação dos usuários.

O fato de todos os elogios estarem concentrados no atendimento nos serviços de saúde merece destaque, pois demonstra que a relação estabelecida entre profissionais e usuários constitui elemento central na percepção de qualidade da assistência. Os elogios podem representar o reconhecimento de atitudes como acolhimento, escuta, respeito, disponibilidade, competência profissional, resolutividade e humanização, constituindo importantes referências de boas práticas que podem ser valorizadas e compartilhadas entre as equipes.

Nesse sentido, o elogio possui uma dimensão que ultrapassa o reconhecimento individual do profissional ou da unidade. Ele pode ser utilizado como ferramenta de gestão e de valorização das boas práticas, contribuindo para identificar comportamentos e processos que favorecem uma experiência positiva para o usuário. A divulgação dos elogios junto às equipes pode fortalecer a motivação profissional, o sentimento de pertencimento e o compromisso com a qualidade da assistência prestada.

Cabe ressaltar também que o elogio estabelece uma perspectiva complementar às reclamações e solicitações. Enquanto as demais manifestações possibilitam identificar fragilidades e necessidades de intervenção, os elogios permitem reconhecer aquilo que está funcionando adequadamente na rede. Dessa forma, a análise conjunta das diferentes tipologias proporciona uma visão mais abrangente da experiência dos usuários e oferece subsídios para a melhoria contínua dos serviços.

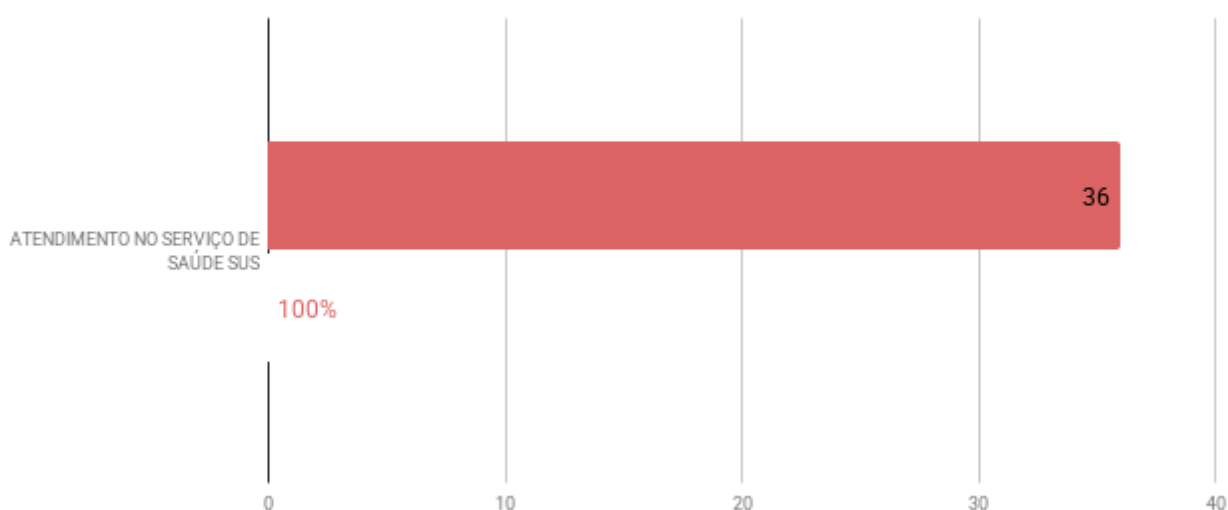
Diante disso, recomenda-se que os elogios sejam sistematicamente compartilhados com os serviços e profissionais envolvidos, valorizando as experiências positivas relatadas pelos munícipes e identificando práticas que possam ser disseminadas em outras unidades. Essa estratégia contribui para uma cultura institucional que não esteja direcionada apenas à correção de problemas, mas também à identificação, valorização e replicação de boas práticas.

Assim, os 36 elogios registrados no 4º trimestre de 2025, embora representem quantitativo inferior ao observado nos períodos anteriores, constituem importante resultado qualitativo para a gestão. O reconhecimento dos usuários demonstra que existem experiências

positivas na rede e reforça a importância de investir continuamente na humanização, no acolhimento, na comunicação e na qualidade das relações entre profissionais e munícipes, fortalecendo o compromisso do SUS com um atendimento digno, resolutivo e centrado nas necessidades da população.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA PRUDENTE SAPOPEMBA – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STs VILA PRUDENTE SAPOPEMBA	344	344	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AE SAPOPEMBA	14	14	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AMA ESPECIALIDADES JD. GUAIRACÁ	37	39	95%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AMA SAPOPEMBA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	17	18	94%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM HUMBERTO GASTÃO BODRA	6	6	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR.	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA- ZEILIVAL BRUSCAGIN	14	15	93%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-APD/CER III SAPOPEMBA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-CAPS INFANTO JUVENIL II SAPOPEMBA	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-CER III SAPOPEMBA	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-HOSPITAL DIA VILA PRUDENTE	36	36	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-PONTO O.S - SPDM-PAIS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS FAZENDA DA JUTA I	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS FAZENDA DA JUTA II	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS IAÇAPÉ	4	7	57%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS IGUAÇU - MARIA JOSÉ MARIANO DA SILVA	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS JARDIM GUAIRACÁ	7	13	54%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS JARDIM SAPOPEMBA - DR.HUMBERTO DELBONI FILHO	9	11	82%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS JARDIM SINHÁ	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS JD DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	9	13	69%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS MASCARENHAS DE MORAES	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS PARQUE SÃO LUCAS	10	12	83%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS PASTORAL	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS PRO MORAR	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS REUNIDAS I	11	11	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS REUNIDAS II	15	17	88%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS SANTA MADALENA	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS TEOTÔNIO VILELA	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS VILA ALPINA - DR HERMINIO MOREIRA	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS VILA EMA - DR. FUAD KASSAB	16	16	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS VILA HELOISA	9	12	75%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS VILA PRUDENTE	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS VILA RENATO - MARIA DAS GRAÇAS DA SILVA	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STs VP/S-UBS VILA PRUDENTE/SAPOPEMBA	1	1	100%
Total	647	683	95%

Recebemos 683 manifestações de solicitações e reclamações no 4º trimestre de 2025 sendo que 647 foram respondidas em até 20 dias. Neste trimestre, 18 unidades não responderam dentro do prazo estipulado (20 dias do recebimento da manifestação na unidade): AMA Especialidades Jd. Guairacá, AMA/UBS Jd. Grimaldi, AMA/UBS Vila Califórnia - Zeilival Bruscin, CAPS II Adulto Vila Prudente, CAPS III Adulto Sapopemba, CAPS II Infante Juvenil Sapopemba, UBS Fazenda da Jata I, UBS Iaçapé, UBS Jd. Guairacá, UBS Jd. Sapopemba - Dr. Humberto Delboni Filho, UBS Jd. Sinhá, UBS Hélio Moreira Salles/Jd. Eucaliptos, UBS Parque São Lucas, UBS Reunidas II, UBS Vila Alpina - Dr. Hermínio Moreira, UBS Vila Heloísa, UBS Vila Prudente e UBS Vila Renato - Maria das Graças da Silva.

Em comparação aos trimestres anteriores, houve uma oscilação, sendo que não responderam dentro do prazo no 1º trimestre de 2025 - 04 unidades, no 2º trimestre 2025 - 13 unidades e no 3º trimestre foram 11 unidades. Neste trimestre tivemos o maior número de unidades com atraso no envio das respostas. Houve recorrência de 03 sub-redes (CAPS Adulto Vila Prudente, UBS Vila Heloísa e UBS Vila Prudente).

Verificamos que o CAPS Adulto Vila Prudente e a UBS Fazenda da Jata I, receberam 01 demanda cada e não enviaram a resposta dentro do prazo. Neste caso, em particular, conversamos pessoalmente com as gerentes das unidades, reforçando a necessidade de acesso ao OuvidorSUS semanalmente.

Mas, temos que considerar a mudança nos processos no novo sistema de ouvidoria - SIGRC, que corroborou com os atrasos.

Destacamos que neste trimestre, 21 unidades - 54%, responderam todas as manifestações recebidas no prazo estipulado.

As 344 demandas recebidas na Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba, foram tramitadas por e-mail para às unidades e finalizadas por esta ouvidoria, tendo em vista a implementação do SIGRC e a necessidade de acertos nas caixas dos nossos pontos de resposta.

Ao longo do trimestre, foi reiterada junto aos gerentes das unidades de saúde a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações de Ouvidoria, bem como orientado o procedimento para solicitação de dilação de prazo nos casos em que, justificadamente, não seja possível concluir a manifestação dentro do período regulamentar. Ressalta-se que, embora essa orientação seja

encaminhada sistematicamente às unidades juntamente com as novas manifestações, não houve registro de solicitações de dilação de prazo durante o período analisado.

Com o objetivo de aprimorar os indicadores de desempenho da Ouvidoria, foi reforçada a necessidade de acesso diário ao sistema Ouvidoria - SIGRC para acompanhamento das manifestações em tramitação.

Adicionalmente, esta ouvidoria mantém o envio semanal aos gerentes da relação às manifestações com prazo de conclusão próximo, visando subsidiar o monitoramento e a adoção de medidas para sua conclusão imediata.

Considerando as fragilidades identificadas, destaca-se a importância de manter, de forma permanente, nas reuniões de gerentes, a discussão dos principais indicadores e das não conformidades observadas na Ouvidoria. Entre os temas prioritários, ressaltam-se o cumprimento dos prazos de resposta, a utilização adequada da dilação de prazo quando necessária, o acesso cotidiano ao sistema SIGRC e a elaboração de respostas claras, objetivas e em linguagem simples, evitando o uso de siglas e termos técnicos que possam dificultar a compreensão pelos cidadãos.

Essas ações contribuem para a qualificação das respostas, o fortalecimento da transparência e a efetividade da comunicação entre a administração pública e os usuários do SUS.

10. Plano de ação

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

As intervenções planejadas para o período apresentam coerência com as principais fragilidades identificadas nas manifestações da Ouvidoria, especialmente aquelas relacionadas à qualidade do atendimento, à comunicação entre profissionais e usuários, ao conhecimento dos princípios e diretrizes do SUS e à necessidade de aprimoramento dos processos de trabalho da Ouvidoria.

A ação **“Uso da Linguagem Fácil”** mostra-se particularmente relevante diante da necessidade de tornar a comunicação entre os serviços de saúde e os munícipes mais clara, objetiva e acessível. A utilização de uma linguagem compreensível nas orientações e nas

respostas às manifestações pode contribuir para reduzir dúvidas, melhorar a compreensão dos usuários sobre os fluxos dos serviços e fortalecer a relação de confiança entre cidadão e instituição. Por estar em andamento, recomenda-se a continuidade da capacitação e, posteriormente, a avaliação de sua aplicação prática nas respostas encaminhadas pela Ouvidoria e na comunicação realizada pelas unidades.

A intervenção **“Qualidade no atendimento ao usuário do SUS”** apresenta relação direta com o perfil das reclamações observadas no período. A recorrência de manifestações referentes ao atendimento demonstra que não se trata apenas de situações pontuais, mas de um aspecto que requer abordagem permanente. A utilização de conteúdos teóricos, casos reais e oficinas práticas é uma estratégia adequada, pois permite relacionar o conhecimento à realidade vivenciada nos serviços. A continuidade desta ação poderá contribuir para o fortalecimento da humanização, da escuta qualificada, da postura profissional e da resolutividade no atendimento.

A capacitação **“Conhecendo o SUS”** também possui caráter estratégico. O conhecimento dos princípios, diretrizes e políticas públicas que fundamentam o Sistema Único de Saúde é essencial para que os profissionais compreendam não apenas suas atribuições, mas também os direitos dos usuários e a responsabilidade institucional na garantia do acesso e da integralidade do cuidado. Dessa forma, a ação pode contribuir indiretamente para a prevenção de situações que posteriormente se transformam em solicitações ou reclamações na Ouvidoria.

Por sua vez, a **capacitação para utilização do SIGRC** assume importância especial no 4º trimestre de 2025, considerando que a implantação do novo sistema alterou os fluxos de registro e tratamento das manifestações. A redução do número total de demandas observada no período deve ser analisada considerando esse contexto de transição. Portanto, o domínio adequado da ferramenta pelos profissionais é fundamental para garantir a qualidade dos registros, o correto encaminhamento das manifestações, o acompanhamento dos prazos e a produção de informações confiáveis para subsidiar a gestão.

De maneira geral, verifica-se que as quatro intervenções estão alinhadas às necessidades identificadas **pela Ouvidoria**, atuando em diferentes dimensões: comunicação, qualidade do atendimento, formação dos profissionais e aprimoramento da gestão das manifestações, sendo incorporados às práticas cotidianas. Entre os aspectos que podem ser monitorados estão a reincidência de

reclamações sobre atendimento, a qualidade das respostas aos munícipes, a utilização adequada do SIGRC, a redução de falhas nos fluxos de encaminhamento e a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento recebido.

A continuidade e o monitoramento dessas intervenções são fundamentais para que as capacitações ultrapassem o caráter educativo e se traduzam em mudanças concretas nos processos de trabalho, contribuindo para um atendimento mais humanizado, uma comunicação mais acessível e uma gestão cada vez mais orientada às necessidades dos usuários do SUS.

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 aprimorar 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	EAD - 10 horas Por meio de conteúdos teóricos,	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.	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
14/10/2025	Reunião online - Divisão de Ouvidoria - SMS.	Orientações e esclarecimentos de dúvidas sobre o novo sistema de ouvidoria - SIGRC.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
16/10/2025	Reunião com os gerentes e coordenadores dos serviços.	Orientações sobre novo sistema de ouvidoria - SIGRC.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira Andressa Acquaro Guimarães
27/11/2025	Reunião com os gerentes e coordenadores dos serviços.	Reforço das novas orientações - SIGRC.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
08/12/2025	Reunião com a Divisão de Ouvidoria - SMS.	Alinhamento conceitual do SIGRC.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

**Reunião com gerentes
18/10/25**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

**Reunião com Divisão de Ouvidoria
08/12/25**



Fonte: Arquivo da Divisão de Ouvidoria - SMS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No quarto trimestre de 2025, a análise das manifestações registradas nesta Ouvidoria demonstra a permanência de desafios já identificados ao longo do ano, especialmente no que se refere ao acesso aos serviços de saúde, à oferta de consultas especializadas, à organização dos fluxos assistenciais e à qualidade do atendimento prestado aos usuários. Embora tenha sido observada redução no número absoluto de manifestações, é importante considerar que este resultado ocorreu em um contexto de implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que promoveu mudanças nos fluxos e protocolos de registro e tratamento das demandas. Dessa forma, o período deve ser compreendido como uma fase de transição e adaptação, não sendo recomendável interpretar a redução quantitativa, isoladamente, como diminuição das necessidades ou das dificuldades vivenciadas pela população.

A manutenção das solicitações como principal tipologia evidencia que o acesso à assistência permanece como uma das principais necessidades dos munícipes, sobretudo em relação às consultas e aos atendimentos especializados. A permanência da Clínica Médica entre as especialidades mais demandadas, acompanhada da Ortopedia e da Neurologia Pediátrica, reforça a necessidade de avaliação contínua da oferta assistencial e do dimensionamento dos recursos humanos, considerando as demandas apresentadas pela população e a capacidade de resposta da rede. Nesse sentido, torna-se fundamental fortalecer a Atenção Primária à Saúde como ordenadora do cuidado, ampliando sua capacidade resolutiva e qualificando os processos de encaminhamento para a Atenção Especializada.

As manifestações relacionadas às consultas de retorno, à organização das agendas e aos fluxos para acesso aos serviços especializados também merecem atenção especial. A Ouvidoria identifica, nesse cenário, a necessidade de que sejam permanentemente avaliados os processos de regulação, os protocolos de acesso e a utilização das vagas disponíveis. Estratégias de organização da demanda, como o Acesso Avançado, podem ser discutidas e avaliadas pelas equipes gestoras, considerando as especificidades de cada serviço, o absenteísmo, a demanda espontânea e a necessidade de otimização da capacidade instalada.

No campo das reclamações, a recorrência de manifestações relacionadas ao atendimento profissional, à conduta e à falta de

humanização constitui um importante sinalizador para a gestão. Tais manifestações evidenciam que a qualidade da assistência não está relacionada exclusivamente à disponibilidade de consultas, exames e profissionais, mas também à forma como o usuário é acolhido, orientado e tratado durante sua trajetória no serviço de saúde. Assim, considera-se imprescindível manter e ampliar ações de educação permanente que desenvolvam competências técnicas, éticas e relacionais, fortalecendo a escuta qualificada, a comunicação efetiva, o respeito e a humanização do cuidado.

Nesse contexto, as intervenções planejadas apresentam importante convergência com as necessidades identificadas pela Ouvidoria. A capacitação em “Uso da Linguagem Fácil” representa uma iniciativa relevante para aprimorar a comunicação com os munícipes, tornando as informações e respostas mais claras, acessíveis e compreensíveis. Da mesma forma, a ação “Qualidade no atendimento ao usuário do SUS” responde diretamente às reclamações relacionadas à postura profissional e à humanização, devendo ser compreendida como uma ação contínua e não pontual.

A capacitação “Conhecendo o SUS” também se apresenta como instrumento estratégico, uma vez que o conhecimento dos princípios, diretrizes e políticas que fundamentam o Sistema Único de Saúde contribui para que os profissionais compreendam sua responsabilidade na garantia do acesso, da integralidade, da equidade e da humanização da assistência. Profissionais mais conscientes de seu papel no SUS tendem a compreender melhor as necessidades dos usuários e a importância de uma atuação articulada entre os diferentes pontos da rede.

Destaca-se, ainda, a relevância da capacitação para utilização do SIGRC, especialmente neste trimestre de implantação e adaptação ao novo sistema. O correto registro, encaminhamento, acompanhamento e encerramento das manifestações é fundamental para assegurar a confiabilidade das informações produzidas pela Ouvidoria. Mais do que uma ferramenta operacional, o SIGRC deve ser reconhecido como instrumento capaz de gerar dados para análise de tendências, identificação de fragilidades e planejamento de ações de melhoria.

Como Ouvidoria, entendemos que o valor das manifestações não está somente na quantidade de registros, mas principalmente na capacidade de transformar a voz do cidadão em informação qualificada para a gestão. Cada solicitação, reclamação, elogio ou denúncia representa uma oportunidade de conhecer a percepção do

usuário sobre os serviços e identificar aspectos que necessitam ser preservados, aprimorados ou corrigidos.

Dessa forma, consideramos fundamental que as intervenções planejadas avancem progressivamente da etapa de capacitação para o acompanhamento de seus efeitos sobre a prática cotidiana. Para isso, recomenda-se o monitoramento de indicadores como a reincidência das reclamações relacionadas ao atendimento, a qualidade e clareza das respostas aos munícipes, a correta utilização do SIGRC, a ocorrência de falhas nos fluxos de encaminhamento e a evolução das demandas relacionadas ao acesso às consultas e aos serviços especializados.

Por fim, esta Ouvidoria ressalta que os resultados do quarto trimestre reforçam a necessidade de uma atuação integrada entre Ouvidoria, gestores, unidades de saúde e equipes assistenciais, de modo que as manifestações sejam efetivamente incorporadas ao processo de planejamento e avaliação dos serviços. A escuta do cidadão deve ser compreendida como componente essencial da gestão pública e como instrumento de participação social.

Consideramos, portanto, que o principal desafio para os próximos períodos será transformar as informações produzidas pela Ouvidoria em ações concretas de melhoria, fortalecendo o acesso, a continuidade do cuidado, a integração entre os diferentes níveis de atenção, a humanização do atendimento e a qualidade das respostas oferecidas à população. A continuidade e o monitoramento das intervenções planejadas serão fundamentais para que as ações de educação permanente e aprimoramento dos processos de trabalho produzam mudanças sustentáveis e contribuam para uma gestão cada vez mais responsiva às necessidades dos usuários e comprometida com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise do quarto trimestre de 2025 demonstra que a Ouvidoria permanece como importante instrumento de apoio à gestão, ao possibilitar o conhecimento das necessidades, dificuldades e percepções dos usuários em relação aos serviços de saúde. Os dados apresentados, mesmo em um período marcado pela implantação do SIGRC e pela consequente adaptação aos novos fluxos de registro e tratamento das manifestações, oferecem elementos relevantes para o planejamento e para o aprimoramento contínuo da rede de atenção à saúde.

A redução do número absoluto de manifestações no trimestre deve ser interpretada considerando o contexto de transição para o novo sistema, não devendo ser utilizada, isoladamente, como indicador de redução das demandas da população. Para a gestão, torna-se fundamental acompanhar os próximos períodos, observando a consolidação do SIGRC e a evolução do perfil das manifestações, de modo a estabelecer uma série histórica que permita análises mais consistentes e subsidiar decisões baseadas em evidências.

A permanência das solicitações como principal tipologia e a concentração das demandas relacionadas ao acesso às consultas e aos serviços especializados reforçam a necessidade de manter o acesso e a integralidade do cuidado como prioridades da gestão. As especialidades mais demandadas, especialmente Clínica Médica, Ortopedia e Neurologia Pediátrica, constituem importantes sinalizadores para a avaliação da capacidade instalada, da oferta de profissionais e da organização dos fluxos assistenciais. Nesse sentido, a gestão reconhece a importância de fortalecer a articulação entre Atenção Primária e Atenção Especializada, buscando ampliar a resolutividade da rede e qualificar os encaminhamentos.

As dificuldades apontadas em relação às consultas de retorno, agendas e acesso aos serviços especializados também indicam a necessidade de revisão permanente dos processos de trabalho. A gestão deve estimular a análise dos fluxos de regulação, da utilização das vagas, das situações de absenteísmo e da demanda espontânea, buscando estratégias que possibilitem melhor aproveitamento da capacidade existente. A discussão de modelos de organização do acesso, incluindo o Acesso Avançado, poderá constituir uma alternativa a ser avaliada de acordo com as características e necessidades de cada serviço.

No que diz respeito às reclamações relacionadas ao atendimento profissional, à conduta e à humanização, a gestão reconhece que este é um dos principais pontos que requerem atenção contínua. A qualidade do serviço de saúde envolve não apenas a disponibilidade de recursos e a capacidade de atendimento, mas também a maneira como o usuário é acolhido e tratado. Nesse sentido, é necessário fortalecer uma cultura institucional baseada no respeito, na ética, na escuta qualificada, na comunicação efetiva e na corresponsabilização das equipes pela experiência do usuário.

As intervenções de educação permanente apresentadas no período estão alinhadas a essas necessidades. Ações como “Uso da Linguagem Fácil”, “Qualidade no atendimento ao usuário do SUS” e “Conhecendo o SUS” representam oportunidades para qualificar as equipes e fortalecer competências fundamentais para a prestação de um atendimento humanizado e coerente com os princípios do SUS. Entretanto, a gestão considera que o êxito dessas iniciativas dependerá não somente da participação dos profissionais nas capacitações, mas principalmente da incorporação dos conhecimentos adquiridos às práticas cotidianas dos serviços.

Como gestora, considero fundamental que as manifestações dos usuários sejam analisadas não apenas individualmente, para fins de resposta, mas também coletivamente, como indicadores de desempenho e de qualidade da rede. Reclamações recorrentes devem provocar reflexão sobre os processos que as originam; solicitações frequentes devem estimular a análise dos gargalos de acesso; elogios devem possibilitar a identificação e valorização de boas práticas; e denúncias devem receber tratamento adequado, com responsabilização e providências quando pertinentes.

Nesse sentido, a gestão deverá estimular maior aproximação entre a Ouvidoria, as unidades de saúde e os diferentes setores envolvidos na assistência, favorecendo a construção de respostas compartilhadas e a implementação de ações corretivas e preventivas. A Ouvidoria não deve ser vista apenas como um canal de reclamação, mas como um importante mecanismo de participação social e de produção de conhecimento para a gestão.

Para os próximos períodos, considera-se prioritário acompanhar a efetividade das intervenções planejadas por meio da análise da reincidência das manifestações, da evolução das demandas relacionadas ao acesso, da qualidade das respostas encaminhadas aos usuários, da adequada utilização do SIGRC e dos resultados das ações de educação permanente. Esse acompanhamento permitirá

verificar se as medidas adotadas estão produzindo mudanças concretas nos processos de trabalho e na percepção dos usuários.

Diante do exposto, a gestão reconhece que os resultados do quarto trimestre de 2025 apontam para a necessidade de qualificar continuamente o acesso, fortalecer a integração entre os pontos da rede, aprimorar os processos assistenciais e administrativos e investir na humanização das relações entre profissionais e usuários. Ao mesmo tempo, reforça-se a importância de utilizar os dados da Ouvidoria como subsídio para o planejamento e a tomada de decisão, aproximando a gestão das reais necessidades da população.

Assim, para o próximo período, o compromisso da gestão é fortalecer o diálogo com a Ouvidoria e com os serviços, promover o acompanhamento sistemático das demandas apresentadas pelos municípios e transformar os achados do relatório em ações concretas, mensuráveis e sustentáveis de melhoria. Dessa forma, busca-se avançar na construção de uma rede mais resolutiva, integrada, humanizada e acessível, reafirmando o compromisso com os princípios do Sistema Único de Saúde e com a garantia de um atendimento de qualidade à população.

Cintia Heger

Supervisora

Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba

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?



156

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>

