

GP-RIM-2768/2025

Sorocaba, 04 de dezembro de 2025

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº 3230/2025, de autoria da nobre vereadora Jussara Aparecida Fernandes e aprovado por esse Legislativo, no qual requer informações sobre os protocolos de atendimento nas unidades de saúde do município destinados às pessoas em situação de vulnerabilidade social, encaminhamos a Vossa Excelência resposta exarada pela Secretaria da Saúde.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

LUIZ HENRIQUE GALVÃO
Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor
LUIS SANTOS PEREIRA FILHO
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal
SOROCABA - SP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA

SES - Gerenciamento Administrativo e Atos Oficiais da Saúde

OFÍCIO SES/GS Nº 1143/2025

À Divisão de Expediente

Secretaria de Governo

ASSUNTO: Requerimento nº 3230/2025 – Vereadora Jussara Aparecida Fernandes

“REQUER informações sobre os protocolos de atendimento nas unidades de saúde do município destinados às pessoas em situação de vulnerabilidade social.”

Em resposta ao requerimento supracitado, temos a informar o que segue:

1. Quais protocolos e diretrizes de acolhimento e atendimento o Município de Sorocaba adota atualmente para pessoas em situação de vulnerabilidade social nas UBSs, UPHs e demais unidades da rede pública de saúde?

O Município adota protocolos e diretrizes baseados nas normativas do Sistema Único de Saúde (SUS) e nas diretrizes municipais de atenção primária e atenção integral à saúde. Entre os princípios e orientações vigentes destacam-se:

Acolhimento com classificação de risco, garantindo prioridade conforme necessidade clínica e situação de vulnerabilidade social;

Garantia de atendimento humanizado e sem discriminação, com foco em direitos fundamentais e princípios do SUS (universalidade, integralidade e equidade);

Integração multiprofissional para abordagem biopsicossocial (enfermagem, medicina, assistência social, psicologia, nutrição, odontologia quando aplicável);

Ações de proteção social e articulação intersetorial, com encaminhamento a programas sociais, CRAS/CREAS e demais políticas públicas quando indicado;

Protocolos específicos locais para temas recorrentes (saúde mental, uso de álcool e outras

drogas, violência doméstica, cuidados na rua, pessoas em situação de rua), com fluxos de referência e contrarreferência.

2. Qual é o fluxo correto de registro, acolhimento, classificação de risco e encaminhamento nesses casos, incluindo a obrigatoriedade de abertura de ficha ou prontuário em toda demanda apresentada?

O fluxo padrão adotado nas unidades é o seguinte:

Abertura de ficha/prontuário, se não tiver, toda demanda apresentada deve ser registrada em ficha ou prontuário eletrônico/papel, com dados de identificação mínima e que permita o acompanhamento clínico e administrativo. A abertura é obrigatória para garantir direito à assistência e rastreabilidade do atendimento.

Depois que realizado a identificação e cadastro, é realizado o encaminhamento para profissional de enfermagem.

Classificação de risco (triagem) — realizada por profissional capacitado (enfermeiro ou técnico conforme escala), classificando a gravidade em níveis estabelecidos pela unidade. A classificação define ordem e tipo de atendimento.

Atendimento clínico ou multiprofissional — conforme resultado da triagem: atendimento imediato, prescrição/estabilização, realização de exames básicos, curativos, orientações ou agendamento para consulta/seguimento.

Encaminhamento — quando necessário, encaminhamento para serviços de maior complexidade (UPH/UPA, Pronto-Socorro, especialidades, assistência social, hospitais referência), com registro do motivo e do serviço destino.

Registro e seguimento — todas as ações, prescrições e encaminhamentos são documentados no prontuário; casos de vulnerabilidade social podem receber plano de cuidados e vínculo com equipe de atenção básica.

Comunicação intersetorial — articulação com assistência social, instituições parceiras e programas municipais para continuidade das medidas sociais e de saúde.

3. Há protocolo específico para atendimento de casos que envolvem dor intensa, edema, limitações de movimento ou suspeita de lesões, como no caso relatado? Em caso afirmativo, solicitamos descrição detalhada;

Sim — existe protocolo clínico operacional para atendimento de situações com dor intensa, edema, limitação funcional ou suspeita de lesões, que prevê:

Triagem imediata: pacientes com dor intensa, sinais de infecção, edema progressivo,

sangramento ou perda de função são classificados como prioridade e encaminhados imediatamente para avaliação clínica.

Avaliação e estabilização: realização de avaliação de sinais vitais, controle inicial da dor (analgesia conforme protocolos), imobilização quando necessário, curativo e medidas de higiene e proteção.

Investigação básica: solicitação de exames clínicos e de imagem conforme disponibilidade local (quando indicado) e protocolos de encaminhamento.

Encaminhamento reforçado: quando há suspeita de lesão grave, infecção complicada, necessidade de cirurgia ou maior complexidade, o paciente é encaminhado para UPH/UPA ou unidade hospitalar de referência, com comunicação prévia ao serviço de destino quando possível.

Cuidados domiciliares/seguimento: se o caso for resolvido na UBS, é registrado plano de cuidados, orientações a familiares e agendado seguimento clínico e de enfermagem.

Notificação: quando aplicável (lesões por violência, suspeita de negligência, agravos que exigem vigilância), é realizada notificação aos órgãos competentes e acionamento da rede de proteção.

4. Como é realizada a capacitação das equipes de saúde (enfermagem, acolhimento, médicos e administrativos) para garantir atendimento adequado e humanizado à população vulnerável?

A qualificação das equipes é contínua e estruturada por meio de:

Capacitações periódicas presenciais e/ou virtuais sobre acolhimento, classificação de risco, manejo de dor, cuidado de feridas, documentação clínica, assistência a pessoas em situação de rua e abordagem psicossocial;

Treinamentos práticos e simulações de atendimento em situações agudas e de vulnerabilidade;

Protocolos e manuais locais disponibilizados às equipes (fluxos de referência/contrarreferência, listas de contatos intersetoriais);

Educação continuada através de Núcleo de Educação Permanente (NEP) e integração com secretarias setoriais;

Supervisão in loco por coordenadores técnicos e de enfermagem, com retorno às equipes sobre casos e boas práticas.

5. Quais medidas de monitoramento, auditoria ou supervisão o Município adota para verificar o cumprimento dos protocolos nas unidades de saúde, e quais providências são aplicadas quando identificadas inconsistências ou falhas na assistência?

Para garantir o cumprimento dos protocolos, o Município adota as seguintes medidas:

Monitoramento gerencial: indicadores de produção e qualidade (tempo de espera, número de acolhimentos, cumprimento de triagem, agendamentos, taxa de encaminhamento) são acompanhados pelas coordenações e pela Secretaria de Saúde;

Visitas e supervisões: equipe de supervisão técnica realiza visitas periódicas às unidades para verificar fluxos, prontuários e padronizações;

Ouvidoria e canais de comunicação: denúncias, reclamações e sugestões são registradas na Ouvidoria do SUS/município e encaminhadas para apuração;

Medidas corretivas: quando identificadas falhas são aplicadas ações que incluem orientação e capacitação adicional às equipes, revisão de processos, ajustes de escala, redistribuição de recursos e, quando necessário, medidas administrativas previstas na legislação municipal;

Ações de melhoria contínua: resultados de auditorias e monitoramentos subsidiam planos de ação, treinamentos e eventuais mudanças estruturais para eliminar recorrência de problemas.

Sendo o que se apresenta no momento, aproveitamos a oportunidade para renovar elevados votos de apreço e consideração.

Atenciosamente,

Dr. João Pedro Arruda Fraletti Miguel

Secretário da Saúde

Sorocaba, na data da assinatura digital.



Documento assinado eletronicamente por **João Pedro Arruda Fraletti Miguel, Secretário Municipal**, em 04/12/2025, às 12:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#) e [Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/sorocaba/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1171733** e o código CRC **8B6E4295**.