

**ATA DA 294ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL  
DE SAÚDE DE SÃO PAULO**

**SÃO PAULO, 11/05/2023**

**PRESIDENTE**

LUIZ CARLOS ZAMARCO

**COORDENADOR DA COMISSÃO EXECUTIVA**

JOSÉ CARLOS RIBEIRO GIMENES

**SECRETÁRIO GERAL DO CMS-SP**

JÚLIO CÉSAR CARUZZO

**LISTA DE PRESENÇA**

**I – Conselheiros Presentes**

**Representantes da Sociedade Civil:**

ALBERTINA SOUZA RIBEIRO JUSTINO (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE LESTE

MARIA ADENILDA MASTELARO (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE LESTE

ADRIANA RAMOS COSTA MATEUS (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUDESTE

ALESSANDRA ESTEVÃO DA ROCHA - (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUDESTE

BENEDITO ALVES DE SOUZA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE CENTRO

DÉBORA ALIGIERI (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE CENTRO

ADRIANA MATOS PEREIRA (TITULAR) REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUL

ALICE REGINA DE LIMA SANTEZI (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

ANDRÉ ANCELMO ARAÚJO – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

MANOEL OTAVIANO DA SILVA – (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

CARLOS MIGUEL DE FREITAS (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

EDUARDO VICTOR FERREIRA FARIA – (TITULAR) - REPRESENTANTE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

MARIA IMACULADA HENRIQUE CÂNDIDO - (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

EDUARDO BUENO DA FONSECA PERILLO- (TITULAR) - REPRESENTANTE DAS ENTIDADES PATRONAIS

ALEX RICARDO FONSECA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS CENTRAIS SINDICAIS

**Representantes dos Trabalhadores em Saúde:**

JOSÉ ERIVALDER GUIMARÃES DE OLIVEIRA - (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE  
IVONILDES FERREIRA DA SILVA – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE  
FLÁVIA ANUNCIAÇÃO DO NASCIMENTO (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
LAUDICEIA REIS SILVA DOS SANTOS – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
SILAS LAURIANO NETO (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
AMÉLIA DALVA RIBEIRO DE OLIVEIRA – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
ROSEMEIRE SENA LOPES- (SUPLENTE) - REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
ELAINE DIAS VASCONCELOS - (SUPLENTE) – REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
ALEXANDER DE CARLO FREITAS NAVARRO (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ASSOCIAÇÕES DE PROFISSIONAIS LIBERAIS

**Representantes das Instituições Governamentais:**

IVALDO SILVA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PÚBLICA  
CARLOS ALBERTO FERREIRA GOULART -(SUPLENTE) - REPRESENTANTE DO PRESTADOR LUCRATIVO

**Representantes do Poder Público:**

MARILDA SILVA SOUSA TORMENTA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
JOSÉ IVAN FERREIRA – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
MARCOS ANTÔNIO CAMPOY (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

**II – Justificativas de ausência:**

CRISTOVÃO AVELINO NERY (SUPLENTE) REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUL  
RUBENS ALVES PINHEIRO FILHO (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE OESTE  
JOSÉ CARLOS RIBEIRO GIMENES (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE NORTE  
MARIA GORETE FERREIRA - (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE OESTE  
JOYCE NÉIA DA COSTA - (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
VICTÓRIA MATOS DAS CHAGAS SILVA (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
AMANDA CONEUNDES MUCCI – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
EDINALVA EDITE DE SOUSA – (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
VERA HELENA ALVES SANTANA – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
FREDERICO SOARES DE LIMA –(TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
JULIANA MATIAS DE OLIVEIRA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
OLGA LUISA LEON DE QUIROGA- (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
NADIR FRANCISCO DO AMARAL - (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

WALTER MASTELARO NETO – (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS  
THAÍS MENDES SOUZA – (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS  
JOSÉ HENRIQUE MARQUES CAMARGO - (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES PATRONAIS  
JOSÉ GONZAGA DA CRUZ – (TITULAR) - REPRESENTANTE DAS CENTRAIS SINDICAIS  
FERNANDO HENRIQUE VIEIRA SANTOS – (TITULAR) - REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
MARGARETH ANDERAS (TITULAR) – REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
FRANCISCO ERNANE RAMALHO GOMES – (TITULAR) – REPRESENTANTE CONSELHOS FUNÇÃO MEIO  
JOSÉ APARECIDO MAION - (SUPLENTE) - REPRESENTANTE CONSELHOS FUNÇÃO MEIO  
IRAMIR BASTOS GOMES (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ASSOCIAÇÕES DE PROFISSIONAIS LIBERAIS  
FERNANDO MUSSA ABUJAMRA AITH – (TITULAR) – REPRESENTANTE DE UNIVERSIDADE PÚBLICA  
PAULO ROBERTO MARVULLE (TITULAR) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PRIVADA  
MARIA DA PENHA MONTEIRO OLIVA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PRIVADA  
REINALDO JOSÉ TOCCI (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PRESTADOR LUCRATIVO  
ELZA DE SANTANA BRAGA (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PRESTADORES FILANTRÓPICOS  
MARIO SANTORO JUNIOR - (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS PRESTADORES FILANTRÓPICOS  
MARCELO MONTEIRO PINTO (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
MARIA DAS DORES LIMA SOARES (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
NELZA AKEMI SHIMIDZU (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
RITA DE CASSIA BATISTA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
KELLY CRISTINA LOPES LUNA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

**ATA ELABORADA PELA EQUIPE TÉCNICA DO CMS/SP:**

DENIZE CALVO COSTA – ASSISTENTE TÉCNICA

**DIGITAÇÃO:**

DENIZE CALVO COSTA – ASSISTENTE TÉCNICA  
SUELI DE OLIVEIRA GIMENEZ – AGPP

**REVISÃO GERAL:**

JÚLIO CÉSAR CARUZZO – SECRETÁRIO GERAL

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Inicia a reunião cumprimentando a todos, após verificação de quórum. Solicita ao Secretário Geral que leia a pauta.

**Júlio Cesar Caruzzo, Secretário Geral do CMSSP:** faz leitura da pauta.

Aprovação da Ata da 293ª Reunião Plenária Ordinária;

B - Informes da Mesa;

C - Informes dos Conselheiros;

D - Informes das Comissões;

E - Ordem do Dia:

- 1- **Oncologia no município;**
- 2- **Ouvidoria;**
- 3- **Agenda Local e Agenda Regulada;**
- 4- **Acreditação ONA.**

#### F- Deliberações

- **Aprovar questionário de mapeamento da Rede de Atenção Psicossocial.**

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Inicia a reunião, cumprimentando a todos e todas. Explica que os dois primeiros pontos seriam prioritários. Agenda local, acreditação ONA pode ficar para a próxima reunião. Pautamos os 4 em caso de alguma área não comparecer, esclarecendo como foi constituída a pauta. Propõe pactuar um teto para esta reunião. O coordenador não está bem de saúde. Vem de uma Conferência e precisa descansar. É coordenadora adjunta e hoje pede a compreensão de todos, pede ajuda no andamento dos trabalhos. Propõe teto de 18h para encerramento da reunião. Se houver necessidade, às 17h45 repactuarão o teto. Vai fazer uma referência na pauta. Na ordem do dia há Oncologia e Ouvidoria. Relata que na reunião da Comissão Executiva pactuaram que estes seriam os dois temas eleitos para debate nesta reunião por questão de serem pontos grandes, importantes, para terem de fazer questionamentos e ouvir as áreas. Agenda local e acreditação ONA foram colocadas, mas ficarão para a próxima reunião se as duas áreas estiverem aqui. A ideia foi de apresentar 4 tópicos. Se uma das áreas não conseguisse participar, entraria o tópico a seguir. Hoje, estão propondo Oncologia e Ouvidoria.

**Fábio Salles, da AGP:** - Estarão presentes Ouvidoria e Regulação. Solicita que Ouvidoria e Regulação sejam primeiros pontos de pauta. Sandra, técnica da Regulação tem outro compromisso e solicita que seja feita sua apresentação em primeiro lugar.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Se houver entendimento entre as áreas, tudo bem. Querem debater a política. Reforça que a apresentação seja enviada com antecedência, para os conselheiros se apropriarem do tema. Propõe que os informes fiquem para o final da reunião. Se não houver problemas, tudo bem. Solicita esclarecimentos porque foi feito pedido de aprofundamento e discussão em agenda local e agenda regulada. Outra coisa que solicita é que o CMS seja avisado antecipadamente quais áreas técnicas participarão do Pleno. Assim, dá tempo de os conselheiros formularem os questionamentos que precisam saber. Na Ouvidoria, está bem detalhado o pedido feito pelo CMS de apresentação. O CMS tem que apresentar à gestão quais os questionamentos que querem fazer e o que querem saber dentro da pauta. Precisam modular isso para não ficarem com uma apresentação pró forma e não é isso que querem, pois desejam debater a política. A pauta é importante, solicita que seja respeitado o que foi estabelecido e construído como seria a reunião de hoje. Pontua que este é um espaço político, muitas vezes as pessoas externam sua alegria ou a sua insatisfação política. Ou sua insatisfação de como as coisas estão. Diz francamente à Sandra, da Regulação, que às vezes as manifestações na reunião são feitas e são inerentes ao processo. Respeitam muito os trabalhadores. Nada é pessoal. Respeitam o trabalho de todos e agradecem a participação. Pede que seja considerado o

espaço democrático e político, e que as manifestações não são contra o trabalhador, mas a crítica ou o elogio se dirige à política que está sendo feita no município.

Consulta o Pleno sobre aprovação da pauta. Aprovada com alterações propostas.

Passa à aprovação da Ata da 293ª Reunião Plenária Ordinária – Aprovada.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Sente-se feliz por poder contribuir de alguma forma. Foi informada hoje da reunião, não trouxe a apresentação, mas lida com regulação há muitos anos. Vai falar sobre o Sistema SIGA porque não tem como falar de agenda sem tentar explicar de maneira clara e objetiva o que o Sistema SIGA oferece e como ele é usado de ferramenta, para justamente possibilitar a existência das agendas, realizar os agendamentos e levar os usuários de um ponto a outro ou construir as próprias agendas nas unidades. O SIGA foi feito com vários módulos. Um dos módulos chama-se Agenda Local, outro modo, digital, tem o nome de Agenda Regulada. Isso já diferencia muito os caminhos do uso dessas duas agendas. Agenda Local – todas as unidades da nossa rede, UBS, ambulatórios, unidades hospitalares, ou seja, vários perfis de unidades que compõem a rede. Todas as unidades municipais são ligadas ao sistema SIGA, são treinadas pelo setor da SMS chamado DTIC, onde aprendem a usar esse módulo. Quando acessam o módulo da agenda local, isso dá condição para eles de configurar uma agenda que é daquele equipamento, para ele mesmo. Ninguém mais vai ver essa agenda. Somente o equipamento. No sistema SIGA há outro módulo que é de agenda regulada. Se um equipamento da rede usa esse módulo, ele vai abrir uma agenda porque ele de alguma forma quer abrir para alguém externo. Não é só para ele. Na configuração da nossa rede e justamente das linhas de unidade, o paciente tem atendimento na atenção básica, onde se resolve uma porcentagem grande dos problemas e o que não se resolve sobe para a atenção especializada e dali tem que ter acessos em outros prestadores para completar essa linha de cuidado. Viram a necessidade de construção de agenda com regionalização, fazendo com que a visibilidade daquela oferta fique exatamente para as unidades que têm que ser externas. O Setor da Regulação é um setor meio, que promove os fluxos de saída do paciente, de como vai ser o caminho que ele vai tomar para chegar ao recurso que necessita. Por exemplo, o setor de contratos fala para a regulação que foi contratado um US no ambulatório de tal prestador, aí é definido para quem é necessário aquele aparelho através dos números, com a interlocução com as áreas técnicas, básica e especializada. Ao ser definido isso, a Regulação faz esse caminho. Conversa com o regulador que está dentro do equipamento, explica como deve ser construída a agenda, como tem que regionalizar a agenda, todo o formato, e a regulação avisa as regulações regionais para o compartilhamento dessa informação, da disponibilidade dessa nova oferta. Há ofertas que precisam de um protocolo específico que também é compartilhado e a rede é orientada. Tudo isso diz respeito à agenda regulada.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Agradece o esforço da Sandra que, pelo visto, foi convidada ontem. Lamenta que a SMS pegue uma técnica da área e a coloque num papel que causa constrangimento. Não foi isso que solicitaram. Não é isso que querem saber. Grande parte das informações que foram trazidas os conselheiros já conhecem. O debate sobre agenda regulada passava por um outro caminho, para questionarem quantas pessoas estão em fila de espera, porque estão querendo entender e discutir a política, como já disse. Sabe que a Sandra veio até aqui com toda a boa vontade, explicou como funciona a ferramenta, mas não era isso o que esperavam. Fala como conselheira. O que foi solicitado pelo CMS foi algo muito mais profundo. Passa às inscrições. Vão reformular o pedido para a área de Regulação com o descritivo de tudo o que querem saber, para que possam vir aqui responder e possa haver um diálogo sobre como está a política pública em relação à agenda regulada. A Sandra não tem culpa de nada. Que todos sejam gentis com ela.

Abre para inscrições, mas vão reformular o pedido de apresentação. Como está a política pública com relação à agenda regulada.

**André Ancelmo Araújo, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários:** Concorde com as palavras da conselheira Flávia. Faz suas as palavras de Flávia. Com relação à agenda local, faz a seguinte pergunta: Solicitou por meio da LAI a fila da agenda local. Identificou que no serviço do SAE há tempo para consulta de até 120 dias. De forma geral, na cidade o tempo é de 90 dias. Conversou com pessoa de uma UBS porque viu uma paciente que queria agendar uma consulta. A atendente disse para ela que deveria voltar no final do mês de maio para inserir a paciente na agenda, porque a agenda só abre a cada 90 dias. Procurou a STS e conversou com uma gerente, que lhe explicou que a orientação dada pela SMS é que as agendas locais fiquem abertas, por no máximo 90 dias. Quer entender a fixação desse prazo de 90 dias porque o prazo na agenda local excede esses 90 dias. Por que a SMS decidiu que as agendas seriam por 90 dias, não possibilitando inserir pacientes para que se conte mais de 90 dias?

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Está entendendo o que os conselheiros estão querendo saber. Esta situação que o conselheiro acabou de descrever diz respeito à Atenção Básica. Há livre demanda, agenda regulada é para acessar especialidades. Não tem como responder à pergunta. Entendeu sim. O que acontece é que agora consegue se inteirar da demanda que os conselheiros estão querendo. E vai esclarecer dentro desse perfil da pauta. Não deveria existir uma fila de espera para entrar na Atenção Básica. Não possui governabilidade para dizer por que a norma da Atenção Básica hoje é que se abra a agenda até 90 dias. Não pode abrir para 120. Já foi gerente de UBS há 10 anos. Existiam orientações e muitas vezes quando abriam agenda a longo prazo havia absenteísmo muito grande. Fala isso por experiência pessoal. Mas esse é apenas um dado. Diz respeito a muitas coisas como ESF, conhecer a área, acompanhando direitinho as famílias e não abrindo longe, mas havia acolhimento.

**Benedito Alves de Souza, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Existe ou não existe essa tal de fila?

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** As filas existem, porque há demanda reprimida. As filas dizem respeito à pacientes que já passaram pela UBS ou pelo ambulatório e precisam acessar outro nível. Foram encaminhados para especialistas ou outro exame. Assim, existe demanda reprimida. Há diversos cenários, segundo o tipo de especialidade ou exame. Em relação à fila para acessar uma UBS pela primeira vez, não enxerga essa fila no SIGA. Seria com a Atenção Básica diretamente.

**Amélia Dalva Ribeiro de Oliveira, Conselheira Suplente representante das Entidades Sindicais Gerais:** Pergunta sobre as Unidades que tiveram contratos cancelados de exames. Pacientes que estavam aguardando desde janeiro para fazer o exame se dirigiram à Unidades Móveis que tiveram seus contratos cancelados. Essas pessoas tiveram que entrar na fila novamente.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Acredita que a conselheira esteja se referindo ao CIES, que teve uma finalização de uma primeira contratação e houve um realinhamento no contrato dele. Neste hiato que houve entre o início e o final, foram 5 anos, houve uma vacância, causando o impedimento do prestador continuar atendendo sem estar contratualizado. Foi feito novo contrato, a Regulação fez um plano de contingência, contratou diversos prestadores, fez uma extração do sistema, e isso ocorreu num pacote de pacientes que estavam agendados no CIES nos meses de abril, maio

e junho, sendo em junho muito pouco. Pegou a volumetria desses pacientes, as especialidades e os exames, contatando os outros prestados, entraram em contato para que esses pacientes não voltassem novamente para a fila. Foram contatados por outros prestadores e inseridos numa agenda dela para poder antecipar o agendamento dentro desse cenário. Foi o plano de contingência. Enquanto isso, junto com os demais setores, porque a Regulação sozinha não recontractualiza ninguém, deram seguimento ao novo contrato do CIES e na primeira reunião, em abril, quando o CIES esteve aqui na SMS, pegaram todo pool ainda não reagendados do próprio CIES e fecharam com este prestador, se havia interesse de reagendar com a máxima rapidez esses pacientes, ou se continuariam com os outros prestadores. O CIES disse que tinha o máximo interesse em recomeçar de imediato retornando o reagendamento desses pacientes. Facilitaram ao máximo esse atendimento. Implementaram um relatório junto à DTIC, onde fizeram um cruzamento importante entre agenda local e regulada para entender quantos pacientes ainda não foram reagendados.

**Manoel Otaviano da Silva, Conselheira Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários:** Quer saber o que chamam de fila, porque na UBS que passa, tem médico de família e já cancelaram agenda, remarcaram para depois de 3 meses e depois mais 3 meses e quando se passa com o médico que pede uma série de exames faz os exames e quando volta com os resultados a agenda está fechada e ninguém sabe quando será atendido depois. Às vezes o exame já venceu, precisa ser feito novamente só que não tem onde ser feito. Vê as filas por onde anda e existem em todos os cantos. Só não tem no AMA, que dá um xarope na hora e injeção, medicação apenas.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** O conselheiro Manoel faz uma constatação e é justamente por isso que esperavam que houvesse uma apresentação mais ampla para poderem discutir a política e compreender onde vocês estão e ouvirem dos usuários e também dos trabalhadores onde estão em relação a este tema.

**Convidada Suely Levy:** Na última Conferência, as pessoas do Centro fizeram uma moção com relação à Regulação, qual o problema da Regulação, fora tudo isso que está sendo colocado aqui, a dificuldade de agendamento, o tempo de espera, a desumanização na hora de encaixar as pessoas, que são colocadas na vaga que tem na cidade e não na sua região. E já foi decidido há muitos anos, que a Regulação é regional. Fora isso, não existe sequer a humanização do tratamento de idosos e pessoas com deficiência. Pegam um cadeirante e mandam para o outro lado da cidade para fazer um exame, uma consulta. E depois reclamam do absenteísmo. Mas é lógico que vai ter, devido à dificuldade de deslocamento. Para se conseguir um ATENDE para levar dá trabalho, são necessários 15 dias de antecedência. A situação é bastante complicada do lado do usuário.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Concorda com a Suely quando diz que o usuário precisa ter acesso mais próximo dos atendimentos das especialidades mais básicas e dos exames mais básicos. Mas no formato do SUS que está preconizado, e também da maioria dos sistemas de saúde do mundo inteiro, quanto maior a complexidade do atendimento, este será realizado em Centros de Referência. Por exemplo, não há em cada UBS um nefrologista, vai ter num ambulatório. Não vai ter exame, por exemplo, de ressonância magnética às vezes tão próximo da região do município. Poderia, seria o ideal, mas é muito honesta e fala a realidade. Então, existe sim uma oferta regulada, que é o paciente ter acesso aos demais níveis conforme a complexidade e esses níveis estarem regionalizados e algumas vezes estarem atendendo duas regiões, pois não é possível ter nas duas. Acha que é um desafio, uma luta contínua e acha que devem ser

parceiros, a gestão e os conselheiros gestores em estar sempre lutando por implantar um básico em cada região. Agora, o especializado sempre vai obedecer a essa hierarquia.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde**

**Centro:** Muitas vezes o que se vê não é o que a Sandra falou de que os usuários são encaminhados para outras regiões quando o serviço não existe na região do município. Na sua UBS, que é a Santa Cecília, tem oftalmologista e ela foi encaminhada para outro lugar, fora de sua unidade. Já tiveram algumas apresentações no Conselho Gestor dizendo que muitas vezes as OSS fazem uma troca entre as unidades e regiões, elas fazem isso para cumprir as metas dos contratos. Quer saber se isso é verdade, como funciona isso, se essa relação de cumprimento de meta de contrato com a regulação é assim. Há situação de cancelamento de cirurgias, de exames e foi dito que entram em contato com as pessoas para remarcar, mas isto muitas vezes não acontece. Quer saber se a pessoa tem sua cirurgia cancelada, quem deve procurar? Seria muito injusto voltar para o fim da fila novamente. Como última pergunta, de ordem prática, há parcerias da Prefeitura com universidades, até com hospitais para atendimentos especializados de algumas condições. No caso por exemplo de diabetes, há centros no HC, na Santa Casa, UNIFESP, especialmente para diabetes tipo 1, que tem complexidade maior do cuidado, como funciona para a pessoa conseguir atendimento nesses centros especializados? Tem que procurar a UBS e pedir encaminhamento? Como isso acontece?

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Sobre a questão de oftalmologista, essa questão de meta de contrato, não tem nada a ver. Sobre regramento do sistema diz que temos uma cidade enorme, temos fluxo de entrada enorme, cita como exemplo a Oftalmologia que tem volumetria acima de 40 mil pessoas por mês que entram procurando. Temos oferta muito potente, tanto é que o tempo de espera hoje é baixo, porque a oferta é muito grande. A SMS monitora como está a demanda, o que há de oferta e o que precisa contratar. Ficam monitorando. Existem muitos prestadores em Oftalmologia e há um regramento que, por ser uma cidade muito grande, tem uma ferramenta que ajuda a Regulação que é o agendamento automático. Ele faz uma leitura do que está na fila de espera da regulação e o que é oferta. Acha possível que a conselheira estava na fila e foi colocada onde houve vaga. Considera válida a crítica para pensarem se vale a pena, os prós e contras. Vai conversar com a Maria Emília da região central e perguntar como está a oferta, para tirar da regionalização, do agendamento automático. Sobre cancelamento de cirurgia, na fila da regulação para acessar os especialistas, você vai para uma avaliação cirúrgica. Então, se tiver relatos de muita dor, incômodo, a pessoa passa no médico que vai dizer se é caso cirúrgico ou não. Quando o médico diz que é caso cirúrgico e a pessoa está dentro do equipamento, entra numa demanda reprimida para realização da cirurgia. Caso de cirurgia que foi marcada e desmarcada. Se a pessoa abrir uma ouvidoria, o equipamento vai ter que responder porque foi desmarcada e ainda não foi remarcada. E se perguntar para a Regulação, esta não consegue responder, porque a pessoa já saiu da lista de espera. Sobre hospitais universitários, estes são equipamentos da gestão estadual. O Estado é fatiado em DRS. A nossa é DRS 1. O Estado pega um bolo de vagas em cada equipamento e manda um pedaço para cá. Tudo vai depender do pedaço enviado. Os pedacinhos têm sido muito pequenos. Faz um desabafo, especialmente quanto aos especialistas. Às vezes o caso complicado de diabetes depende de atendimento de endocrinologista. Se o Estado não dera a vaga, o paciente não chaga nunca lá.

**Convidado Dimitri:** O município de São Paulo tem 846 Unidades de Saúde. 6 ou 7 são do CIES. Dá para ver que o CIES não é tudo isso. É importante. É preciso lembrar que 75% do recurso do SUS que vem do MS, por acordo, não entra no cofre do governo municipal, mas vão direto para o governo do Estado. É uma caixa que precisa ser aberta. Outra coisa é sobre

a fila de fisioterapia, que no seu território é de mais de 1 milhão de pessoas. Na apresentação, percebeu a falta de citar que a agenda regulada não é só externa e regionalizada, mas seria externa e municipalizada. Na regionalizada tem dúvida, porque é muito abrangente, porque pode ser por STS ou no âmbito da CRS. Isso precisava ter sido esclarecido. Gostaria ou precisa saber se às perguntas demandadas ou requeridas pelo CMS foram apresentadas à Regulação. Muitas coisas relativas à tramitação de documentos do CMS estão complicadas. Dizem que tramitam e não tramitam. Quer esta confirmação.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Como uma das responsáveis pela elaboração da pauta, quer responder à pergunta feita pelo Sr. Dimitri. A Sandra não recebeu porque não souberam com antecedência que seria ela que estaria hoje aqui. O combinado é que teríamos hoje apresentação da Ouvidoria e da Oncologia. E se alguma dessas áreas tivesse impossibilitada de se apresentar aqui, deveriam saber para poder encaminhar as perguntas. A Regulação não foi informada nem os conselheiros. A Sandra não recebeu as demandas do CMS. Recebeu o convite hoje.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Quer complementar ao Sr. Dimitri que ele tem razão e que ela não se aprofundou e diz que toda a oferta regulada é totalmente municipalizada apenas para as unidades do município de São Paulo. Em segundo lugar, diz que quando ele fala sobre o âmbito de STS ou CRS – é assim, a gestão da regulação tem nível central e nível regional fortíssimo, há 1 coordenador de regulação regional juntamente com a Coordenadoria de Saúde e é feita análise dos equipamentos implantados, dos serviços de atenção especializada, a demanda da Atenção Básica, e dentro desse contexto, pode-se definir as regionalizações. Exemplo: - num determinado momento há uma STS que tem 2 hematologistas e não tem hematologista nas demais STS. Logo, essa oferta de hematologista nesta única STS vai ser regionalizada para toda CRS. Na medida em que haja pneumologista em todas as STS, essa regionalização vai fechando e ela vai respeitando a STS daquele equipamento que oferta.

**Adriana Ramos Costa Mateus, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sudeste:** Colocou algumas questões que considera pertinentes na questão de regulação no chat. Questão de fila de espera, como é que estão sendo feitas as cirurgias eletivas, reclassificação, e em que pé está. Esse levantamento precisa ter, até como encaminhamento. Essa apresentação. Outra questão é a Regulação Municipal que é o SIGA x CROSS. Como está? É onde entram especialidades como a Dra. está apresentando. Precisam saber e fazer uma grande discussão. Como está a equidade e a integralidade da rede e o acesso, que vai desde a Atenção Básica até a municipal. Tem certeza de que há várias questões que precisam saber, o CMS deve saber nesta questão da Regulação. Foi citado um laboratório que fazia atendimento de US e outras quatro questões faladas que envolvem contratos, precisam fazer um levantamento desses contratos, mas são coisas pertinentes ao setor de contratos, mas que não impede de serem apresentados na Regulação esses dados. Deixa como encaminhamento. Até para colocar nos grupos.

**Alessandra Estevão da Rocha, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Sudeste:** Pede esclarecimento sobre a questão dos especialistas. No território da Sudeste há muitas indagações, muitas reclamações. O conselheiro André colocou bem a questão. Como fica essa questão? Conselheiros e população reclamam do tempo de demora na questão dos especialistas. As pessoas sendo atendidas, mas a espera é muito grande.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:**

Entende que são pacientes que já foram atendidos na rede básica e precisa acessar o nível da especialidade e segundo a conselheira, há tempo de espera insatisfatório em algumas dessas especialidades. Isso pode ser avaliado em cenário regional. Precisam entender o motivo de estar acontecendo isto na Sudeste. Existe uma demanda, existe contratualização que é feita, parte dela, de gestão da própria coordenadora de saúde da Sudeste e existe uma complementação de contratação, lembrando que o contrato é de outro setor, não é Regulação, que teria que se somar à oferta quando esta é insuficiente. Pede que sejam apontadas essas dificuldades da atenção especializada, a regulação é um setor meio, podem fazer as extrações, os números e vão dar uma devolutiva aos conselheiros como o olhar da atenção especializada. Esta é uma área técnica desta Secretaria, que é responsável também por compor esta colcha de retalhos que atende em todas as regiões, é a CRS, também responsável, que faz a gestão local. Não sabe como estão os tempos. Os tempos podem ser obtidos para o município como um todo ou de uma região específica. Seria interessante encaminhar para a Regulação, que também pode analisar o tempo da especialidade como um todo.

**Adriana Matos Pereira, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sul:**

Quer colocar que existe uma fila enorme para ressonância. Se já tivesse resolvido o problema da ressonância, o Hospital do Campo Limpo, que há mais de dois anos luta para consertar ou comprar aparelho novo, não teria gente da zona sul rodando o mundo para conseguir realizar esse exame. Outra questão em que existe fila enorme é na Oncologia. Quer deixar registrado que a fila está enorme e a SMS está deixando de investir no Hospital Vila Santa Catarina, onde vão deixar de atender mais de 90 pacientes. Além da fila estar enorme, 92 pacientes vão deixar de ser atendidos. É complicado, e solicita que seja encaminhado com antecedência para este Conselho o que foi solicitado para esta reunião. A Sandra está fazendo o melhor possível, mas precisam de questões mais pontuais. Encaminham documentos e querem que sejam respondidos. Que numa próxima oportunidade seja entregue para este Conselho a informação de como estão as filas em especialidades.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:**

Responde que a questão colocada é pertinente e bem complexa. Que sejam enviadas as questões. Adianta que a Dra. Marilande, da área hospitalar, será envolvida. O sofrimento da falta desse aparelho é de todos. Vão dar devolutiva e a Dra. Marcela tem apontado para a chegada de novos prestadores na ressonância e na ressonância com sedação, que batalham muito. Mas não tem os números. E com relação à Oncologia, solicita que sejam encaminhadas à Dra. Marcela, que vai dar um detalhamento maior, porque ela tem acompanhado de perto isso, junto ao Estado principalmente.

**José Ivan Ferreira, Conselheiro Suplente, representante do Poder Público:**

Questão de esclarecimento – Sobre a questão da Dra. Sandra estar aqui, relata que no dia 5 digitou o que foi pedido e levou à área de Regulação. Ontem, a área de Oncologia disse que não viria. Foram pedidas explicações sobre serviço quais e procedimentos gerais à Regulação. Não foi especificado. Da próxima vez, que seja mais clara a solicitação à Regulação.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:**

Estava na reunião e não foram avisados, por isso não encaminharam as perguntas. Complementa que a pauta está aí. O que foi dito que na falta de um, o outro tema seria avisado. Concorde que haja falhas. Há 12 temas para colocar na pauta e vão colocar de 4 em 4. Vão colocar as perguntas e informações que querem saber. Precisam ser avisados para direcionar a apresentação.

**Marilda Silva Sousa Tormenta, Conselheira Titular representante do Poder Público:** não consegue falar.

**André Ancelmo Araújo, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários:** Informa que não tiveram muito tempo para construir a pauta, alinhada, dentro das expectativas dos conselheiros, mas recebeu há 1 mês a fila de espera da agenda regulada, consultas, exames e cirurgias. No final de março havia mais de 130 mil pacientes na fila aguardando algum tipo de cirurgia e alguns destes pacientes, desde 2015. Para consultas, estavam na relação mais de 687 mil pacientes aguardando, ou melhor dizendo, 687 mil solicitações para uma consulta, porque um paciente pode estar aguardando mais de uma. Para exames, um pouco mais de 350 mil. Para exames, há pessoas aguardando desde 2008. Perguntas, com relação a esses dados, enviados pela SMS, como a Secretaria está na qualificação e requalificação da fila? Sabe que no Centro está rolando um projeto de requalificação. Quer saber como está este processo. Como está o processo de entrada qualificada dos pacientes na fila? Durante 2 ou 3 anos consecutivos, 2018, 2019, 2020, Ortopedia sempre foi o grande gargalo. Hoje, o grande gargalo é Dermatologia. O que a SMS está fazendo para conseguir reduzir esse gargalo de Dermatologia, consultas com dermatologistas na cidade de São Paulo? Para finalizar, relata que sabem das dificuldades de se contratar um médico e colocá-lo em determinadas regiões e se o equipamento estiver em determinadas comunidades, os médicos não querem trabalhar em determinados locais. Quais são as ações objetivas que a SMS tem tomado pra atender num menor tempo, utilizando, por exemplo, a telemedicina como uma ferramenta que possa auxiliar em alguns momentos?

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Relata que gosta de analisar relatórios, porque a Regulação é uma grande tradutora do sistema e do que aquele número quer dizer. Nem sempre o número que você pega, você consegue isolar o fluxo e explicar que se refere ao fluxo de Oftalmologia aos cidadãos. Temos fila de espera sim, demanda reprimida, temos, assim como temos um fluxo na cidade de São Paulo brutal de pacientes que entram todo o mês para alguma coisa. A análise das situações de cada linha de cuidado, e diz em relação a uma especialidade e um exame, ela diz respeito a uma análise do número da demanda reprimida, do quanto que entra por mês e da oferta que existe para aquilo. Jamais uma fila estará zerada. É isto que está querendo explicar. Se pegar Oftalmologia, minimamente a fila será 50 mil, porque entrou naquele mês.

US geral, jamais, você vai ter 100 mil quando olhar, porque é o que está entrando naquele mês. E isto é problema? Não é, porque o paciente acabou de entrar. Ele já vai ser agendado. Em outras, temos grandes gargalos sim. Dentro de um situacional envolvendo todos os setores, estão na obstinação de tentar sanar ou reduzir esses grandes gargalos. Agora, quanto à colocação de como supervisionar a fila, diz que há regramento, a diretriz da Regulação para cada unidade regional, o local, existem reuniões sequenciais, com frequência, com os reguladores regionais de determinada CRS, onde existe uma diretriz, que é uma das maiores que a gente tem, é que todo paciente que está, por exemplo, há mais de 6 meses na fila, estão confirmando se ele já resolveu o problema dele, sempre para estarem atualizando a fila, provocando de maneira ativa, para ver se aquele cidadão ainda de fato precisa do recurso ou se ele já foi atendido. Precisam estar atentos à fila da unidade que tem que estar refletindo de fato aquela demanda reprimida. A SMS faz uma interlocução entre si. Então, a atenção especializada chega na Regulação, pede os números que são entregues, ela vai nos equipamentos da região, ela vai entender porque a fila está grande, por exemplo, a Dermatologia. Existem sim projetos em teledermatologia que estão sendo implantados, por exemplo. Existem projetos de matriciamento, onde há uma capacitação dos profissionais da rede, para que eles discutam os casos e melhorem a resolutividade de médico da rede, para a resolução dos problemas sem ter que encaminhar para o especialista. Então há tudo isso, o atendimento direto pra uma ferramenta como tele, o matriciamento do próprio médico, o

próprio encaminhamento de contratação ou reforço. Enquanto não tem profissionais na região, você abre a regionalização para equipamentos mais distantes. O que se faz, passa antes de tudo por uma análise situacional daquela linha de cuidado. É difícil discorrer sobre tudo. Precisam analisar uma série de coisas.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** O Ministério da Saúde está encaminhando verba para a redução das filas de espera no Programa Nacional de Redução das Filas de Espera. Pergunta como está isso no município de São Paulo. Pergunta se o município de São Paulo se inscreveu nesse programa. Vai receber quanto de verba? Se isso vai ser distribuído e usado para a gente acabar com essas filas ou pelo menos minimizar o máximo possível.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Imagina que a conselheira Flávia esteja falando do que está sendo veiculado pela imprensa que é justamente um foco nas filas de cirurgias. A primeira etapa que o governo federal colocou em ação e que chegou no Estado e que o município foi envolvido é um apoio específico para fila interna dos equipamentos. Não está falando da fila para avaliação cirúrgica que sim, o município de São Paulo tem sim uma demanda reprimida. Isso foi dito por toda a SMS muito na voz da coordenadora Dra. Marcela para o Estado, que o problema nosso não é este, é a gente operar principalmente procedimentos de maior complexidade. Então, em relação ao rol de procedimentos que o Estado determinou em relação ao nome e apontamento dos pacientes que se encontram esperando dentro dos equipamentos, sim, o município de São Paulo encaminhou para o Estado, só que está longe de ser o que a gente precisa de apoio do Estado. A gente precisa de apoio justamente na maior complexidade.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro: Pergunta lida pelo conselheiro José Ivan:** Se a Dra. Sandra sabe nos dizer quais são as maiores filas para atendimento especializado e para exames, considerando o município de São Paulo como um todo.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de Apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Acabou de apontar uma das nossas maiores preocupações, são as filas de espera de cirurgias de maior complexidade. Então, pode citar que tem uma fila de cirurgia urológica. Nessa fala, de avaliação, de passar o paciente num cirurgião urologista para avaliação do caso dele, tem vários tipos de casos. A medicina é muito complexa. Existe casos de uma pedra no rim, caso de fimose, então, há casos de baixa complexidade e alta complexidade. A dificuldade é justamente na linha cirúrgica das diversas especialidades na alta complexidade. Aí precisaria de apoio como este federal, ou do Estado em cirurgias. Esta é uma grande demanda do município. Nas especialidades como um todo, há situações e cenários que vão se alternando. Já houve problema com Pneumologia, hoje não há mais. Na Hematologia, melhoraram e pode melhorar mais. A Nefrologia pode melhorar mais. Precisa ser feita uma análise situacional de cada uma dessas linhas e não baseada só na fila. Essa é uma briga dela com todos os colegas internos da Secretaria. É muito franca. Mas não se deve falar só de fila. Precisam saber quantos pacientes entram por mês. Quantos estão aguardando. Quanto tem de oferta. Como está em cada região. Se sabe tudo isso, começa a resolver o problema.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** O convidado Sr. Ornellas faz relato sofrido no chat e vai encaminhar. É um relato angustiante de alguém que praticamente implorou a dezenas de pessoas para que um parente doente com câncer grave tivesse seu tempo de espera respeitado e ao que parece isso não foi feito, e o resultado

disso foi a morte. Entende que quando esse resultado acontece em pacientes viáveis, todos nós morremos um pouco. Que este relato seja encaminhado para a área da Sandra e tem certeza que o Sr. Ornellas, que está presente, fez o que pode pelo familiar dele, e o desejo é que isso não aconteça com mais ninguém. Que a área se aproprie desse relato e que todos coletivamente lutem para que o que aconteceu com esse familiar não aconteça com mais nenhum paciente do SUS. As inscrições foram encerradas, agrade a participação da Sandra. Vão retomar esse assunto com as perguntas para as áreas técnicas, atenção básica e especializada para resolver essa pauta. Agradece as respostas e por passar esse tempo aqui.

**Sandra Lúcia Bruno, da Equipe de apoio da Coordenadoria da Regulação da SMS:** Agradece, transmite sentimentos ao Sr. Ornellas fica agradecida com atitude dele ao apontar todas as críticas pertinentes para que possam melhorar mesmo o nosso SUS. Considera o Conselho um setor de grande valia no SUS. Coloca-se à disposição para compor a pauta e direcionar às áreas.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Passa ao tema. Ouvidoria. Lê texto. Que a Ouvidoria apresente o relatório das ações da Ouvidoria da Saúde, contendo todas as demandas de 2022, bem como as ações adotadas pela SMS para que não se repitam na questão das reclamações. Enfatiza que este é um espaço político, onde se debate, se faz a construção do SUS e apontamento do que acontece na ponta. Independente da forma de manifestação dos conselheiros, ninguém vai desrespeitar trabalhadores. Também é trabalhadora tem muito respeito pelo trabalho de todos. A expectativa é de conhecer mais profundamente a Ouvidoria, ter um conhecimento maior e saber dessa ferramenta que é tão importante no SUS e por conta dessa importância, vão convidar várias vezes o setor por estar com o CMS.

**Rosane, Responsável pela Divisão da Ouvidoria da SMS:** Apresenta-se, informa que faz a gestão de nossa rede de Ouvidoria e que vão mostrar um pouco e o trabalho do relatório, com os dados de 2022. Está acompanhada por parte da equipe que se apresenta: João, Maria Lúcia. João trabalha com ela na assessoria. Maria Lúcia, no núcleo de gestão do conhecimento onde são concluídos os relatórios e boletins. Trouxe o relatório de 2022 que acabou de sair do forno. Demorou um pouco para sair porque estão fazendo uma reformulação neste relatório. A ideia é construir um documento com os dados mais gerenciais, que seja de mais fácil leitura e visualização. É uma construção que estão fazendo há algum tempo. Quando assumiu a Ouvidoria em 2018, os relatórios eram muito complexos, com muita informação e entende que sejam cansativos até de ler. Então, vem buscando ao longo do tempo a construção de vários instrumentos, não só o relatório, mas também outros onde possam mostrar os dados, a participação da sociedade através da Ouvidoria, como eles acontecem, mês a mês e, atendendo a uma legislação específica, o relatório anual. Trouxeram relatório de 2022. Demorou porque estão fazendo reformulação. A Ouvidoria faz parte da Coordenadoria de Controle Interno, a COCIN e faz parte da SERMAP, que é a Secretaria de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. O relatório está na íntegra, ainda não está disponibilizado no site. Mostram no índice tudo o que está sendo apresentado no relatório. Ficou extenso porque a rede é muito grande. São 65 Unidades de Ouvidoria, incluindo a Central. Informações mantidas – facilidade na leitura. Aprofundamento de dados. As informações são todas sistematizadas através do Ouvidor SUS, que é um sistema do MS. O relatório é baseado no Decreto de reestruturação da SMS, nº 59.685 e na Portaria de Ouvidoria, que é a 166 de abril de 2021. Fizeram formato novo que contém os links para obtenção de mais informações. Isso facilita a leitura e por meio dos links pode-se aprofundar nos dados. As áreas podem usar como instrumento de gestão.

Além da Ouvidoria Central, há 6 ouvidorias de CRS, 27 nas STS, 29 nos Hospitais Municipais, 1 no HSPM, 1 no SAMU. A Divisão de Ouvidoria é responsável também pela Central SP1 156. Então, todo o arcabouço técnico, o atendimento é feito com base nas informações, orientações e capacitações feitas pela Divisão num trabalho árduo e diário. Passam por um processo de acreditação de Ouvidoria SUS ao longo dos anos, que é um projeto da FIOCRUZ em parceria com o MS. Estão esperando o relatório final do Relatório de Avaliação Externa e o referendo da acreditação da Divisão. Desenvolveram alguns instrumentos nesse processo, e um deles foi esse, a missão, a visão e os valores da Rede de Ouvidoria. Assim norteiam todo o trabalho da rede. O relatório tem como fundamento a Lei Federal que diz como as informações devem ser apresentadas, que é um compilado de todas as informações que recebem

Durante o ano, é feita análise o parecer final da gestão. Além desse instrumento que a lei preconiza que devem disponibilizar, criaram também um instrumento que é o Boletim Ouvidoria em Dados. Pergunta se alguém conhece. Está no site, na página da Ouvidoria, mensalmente. No boletim há um panorama de tudo o que acontece na rede durante aquele mês. Ele trabalha em números gerais, número de manifestações recebidas, como as manifestações entraram, através dos canais, qual é o percentual de demandas que entram através da Central SP1 156, formulário web, do atendimento presencial. Mostra também um pouco do trabalho do E-SIC, que é gestado dentro da Divisão de Ouvidoria, a CGM é responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão, mas quem faz essa gestão é a Ouvidoria Geral do Município que demanda para as pastas da prefeitura seus pedidos de informação para que sejam respondidas. Esses pedidos de informação chegam até eles, que encaminham para as áreas responsáveis responderem, fazem o acompanhamento de prazo para que sejam respondidos o mais breve possível, para que não entrem em fase recursal e fazem a devolutiva e inserem no sistema. O Sistema de Informação ao cidadão é um sistema da CGM, não é nosso. Temos pontos focais na SMS, que são a Ana Cláudia e o Rui, que hoje fazem a inserção e alimentam o sistema, dando a devolutiva os requerentes.

O primeiro boletim saiu em dezembro de 2021, e todos estão disponíveis no site. Tem como verificar o volume de demandas e como a Ouvidoria trabalha. Encaminham para mais de 150 pessoas e se alguém tiver interesse é só solicitar através da Assessoria de Gestão Participativa – AGP. A ASCOM, com quem têm trabalho forte, divulga quando o boletim está no ar. Considera esse instrumento muito importante e que foi bastante aceito, que é um panorama que dá para acompanhar o trabalho da Ouvidoria mês a mês. A interlocução com o CMS é feita sempre através da AGP. Qualquer informação que for precisa, é só solicitar à AGP que disponibilizam. Os dados são públicos e disponibilizam pela AGP, inclusive algo que não conste.

Voltando ao relatório, é uma visão geral de como se comportou a Ouvidoria. Falam em número de manifestações de Ouvidoria, registros de Ouvidoria, e falam também em pedidos de informação que é o que entra pelo E-SIC. São ferramentas diferentes, ambas são de possibilidades de participação social, mas com público um pouco diferenciado. As demandas de Ouvidoria são mais dos nossos usuários SUS e as demandas do E-SIC refletem um pouco jornalistas, pesquisadores, estudantes, enfim, o próprio CMS às vezes pede informação do E-SIC. O teor da manifestação também é diferenciado. Não fala tanto do serviço prestado na assistência, mas fala um pouco, pergunta da SMS como um todo. Das ações da SMS. Ele tem uma outra visão. Tiveram em 2022, 91.835 registros de Ouvidoria São demandas que foram registradas, algumas registradas pelos canais de atendimento, mas algumas, por exemplo, Brasília acolhe. Como usam o sistema do MS, se o usuário ligar no 136, ele vai ser atendido. Eles registram e encaminham para cá. A orientação é que sempre procurem diretamente a Ouvidoria da SMS, porque já vem direto para quem de direito tem que responder, agiliza e a demanda entra mais qualificada. Muitas vezes, os atendentes do 136, que são capacitados lá, fazem coleta diferente. A coleta de informações para registro no 156 é muito melhor, mais bem feita, mais bem elaborada porque a gente conhece o nosso serviço. Diferente do 136, que atende o Brasil todo. A orientação é que sempre recorram à Central 156. O maior volume de

manifestações é por telefone, 71%. O formulário web cresceu bastante depois da pandemia. Teve acréscimo significativo. Depois, pessoalmente, que tem o grande volume das demandas presenciais registradas muitas vezes nos hospitais porque o usuário já está lá, o que facilita o acesso. Estão no trabalho de divulgar fortemente os atendimentos presenciais nas STS, são 27 postos de atendimento presencial onde tem alguém para fazer a escuta qualificada e acolher o usuário e a demanda dele. Por e-mail é bem pouco. Correspondência oficial constituem as demandas que entram através da Ouvidoria Geral do Município. Muitas vezes o usuário também procura, ao invés de registrar aqui. A Ouvidoria Geral do Município registra e encaminha para cá através de processo SEI e a demanda é registrada no Ouvidor SUS. De 2021 para 2022 teve um acréscimo do número de manifestações de 9,3%.

Trabalham muito fortemente para fazer a divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria. Fizeram levantamento recente em todos os sites de todas as OSS que trabalham com a gente, tanto de hospitais como de unidades de saúde de atenção primária para entenderem qual era o canal divulgado nessas OSS para que o usuário possa se manifestar quando tem interesse. Foi no segundo semestre de 2022. Fizeram monitoramento, entraram em todos os sites, pesquisaram e identificaram que não existia nenhuma menção aos canais oficiais de Ouvidoria. Entenderam que seria importante começar um trabalho de divulgação e procuraram a ASCOM e desenvolveram uma campanha institucional dos canais da rede de Ouvidoria. Chamaram os interlocutores de Ouvidoria das OSS, apresentaram a campanha e solicitaram que divulgassem. A campanha tem cartazes, banners, banner eletrônico para colocar no site, material para twitter e demais redes sociais. Fizeram divulgação maciça, disponibilizaram e neste semestre vão voltar a monitorar e tentar entender quem é que realmente está utilizando ou não porque só é reconhecida como uma demanda legítima aquilo que entra e que é registrado no Ouvidor SUS, que é o sistema informatizado. Se houver alguma demanda que por acaso chegue na imprensa, a primeira coisa que vão fazer será buscar essa manifestação no banco de dados. Se ela não existe, a gente não tem como se responsabilizar por aquilo que a gente não tem conhecimento. É importante que o usuário saiba que ele pode elogiar, ele pode reclamar, ele pode fazer uma solicitação, fazer um pedido de informação, fazer uma denúncia através dos canais de Ouvidoria, central SP1 156, 27 postos de atendimento presencial nas STS, 29 Ouvidorias dentro dos hospitais, e HSPM e SAMU que têm Ouvidoria. É importante que seja divulgado, mas que a gente acompanhe se este trabalho está realmente sendo divulgado. Isso é muito importante.

Em 2022, a média foi de 7 mil demandas/mês na rede. Há uma tendência de aumento do número de manifestações. Houve uma queda em função da pandemia em 2020.

O maior volume de manifestações registradas na rede é sempre de solicitações, seguidas das reclamações. Solicitação é aquilo que o usuário busca no sistema do SUS e que ele ainda não conseguiu. E a reclamação é depois que ele já usou o serviço e não gostou de alguma coisa. Claro que a solicitação também tem um caráter de reclamação, mas é feita essa diferenciação. Ao mesmo tempo há um número expressivo de elogios. No ano passado começaram um trabalho com as demandas de elogio em parceria com a COGEP. Depois vêm as denúncias, informação e por fim, sugestão, que é bem inexpressiva.

As manifestações recebidas são tipificadas e classificadas por assunto e sub assunto, que permite a confecção dos relatórios. São encaminhadas para as áreas técnicas responderem. A Ouvidoria é a voz do cidadão aqui dentro. Não respondem nenhuma demanda. O que fazem é encaminhar, solicitar que a área se manifeste e cobrar prazo e qualidade na resposta. Não falam em nome de nenhuma área técnica. Fazem acompanhamento, monitoramento, tanto de prazo quanto de qualidade e fazem a devolutiva, a resposta ao cidadão.

Solicitação representa 47% do total. Dentro da solicitação: assistência à saúde (75%), produtos para a saúde e correlatos (10%), assistência farmacêutica (7%), gestão (3%), assistência odontológica (2%) e demais demandas (3%).

No sub assunto de assistência à saúde, em primeiro lugar está consulta, atendimento e tratamento. Cirurgia em segundo lugar. Diagnóstico por ressonância magnética em terceiro lugar, e assim por diante.

No sub assunto de produtos para a saúde há fraldas descartáveis, etc.

Para todas as tabelas apresentadas no relatório dá para acompanhar os sub assuntos que mais apareceram dentro daquele assunto. Na assistência farmacêutica, há os medicamentos mais solicitados.

Brasília manda semanalmente o banco de dados do Ouvidor SUS. Gostariam imensamente de receber esse banco diariamente, mas eles ainda não conseguem disponibilizar, então toda segunda-feira eles mandam o banco de dados e a gente trabalha os dados.

Reclamação totaliza 38% das manifestações registradas em 2022 na rede de Ouvidorias. Ganha disparado gestão, depois Ouvidoria do SUS. Os outros são bem menores na parte de reclamação.

Ao mesmo tempo que há um número expressivo de reclamações em gestão, tem volume também expressivo de elogios em gestão. É um contraponto, mas é bacana. A gente tem problemas, mas acerta em algumas coisas. No final do ano passado foram convidados pelo COGEP para fazer um trabalho com eles por conta do dia do servidor, em outubro, de certificar trabalhadores que foram elogiados durante o ano. Ficaram surpresos com o volume. Por isso, trabalharam simbolicamente com o mês de setembro e foram feitos certificados, chamados "Gente que faz o SUS" que foram distribuídos para todos os trabalhadores que foram elogiados no mês de setembro. Foi uma forma de iniciar este projeto. Muitas vezes o elogio vai para as equipes. Esse trabalho continua e em 2023, será trimestralmente. Ao final de cada trimestre, são enviados os elogios para COGEP que emite os certificados.

No volume de denúncias, há a vigilância sanitária, com 67%, gestão, vigilância em saúde e demais denúncias.

Quanto às informações é a mesma lógica. As sugestões são em número menor. Na apresentação há informações sobre CRS, hospitais, HSPM e SAMU. Há dados também de E-SIC.

A rede hoje é toda certificada. Participaram do Premia Sampa e ficaram em segundo lugar na categoria. Este relatório está sendo apresentado ao CMS em primeira mão. Ainda não foi apresentado à rede. Não tem ainda o parecer da gestão porque ainda não foi encaminhado à gestão. Isso será feito nesta semana para que possam se manifestar.

Assim que estiver finalizado e disponibilizado no site, vão avisar a AGP, e podem enviar a todos. Quer ressaltar que qualquer dado que seja possível e não esteja contemplado neste relatório, e que seja possível extrair do banco de dados, estão à disposição. Passa a palavra ao João Aguiar.

**João Aguiar, da Ouvidoria da SMS:** Enfatiza que o relatório está bem sucinto, mais amigável, já tiveram relatório no passado de 200 páginas. Já foi conselheiro e considera importante que as coisas mais gerais já estão disponibilizadas, demandar é direito e é dever da gestão providenciar. Acha que é só utilizar os canais adequados, formalizar isso, dar o prazo e seguir. De tudo o que foi dito, tem questões que são muito técnicas, é técnico de Ouvidoria. Hoje está mais na gestão, colado à Rosane, que lhe dá espaço, pede a sua contribuição. Tem coisas que são uma tipificação, as classificações, gestão, a gestão no sistema Ouvidor SUS, ele traz tudo. O relatório é muito rico. Felizmente e com satisfação trouxeram hoje ao Conselho, que já havia solicitado. Entrou na Prefeitura em 1984, trabalhou em vários departamentos, chegou na Ouvidoria em 2005, no começo de maio a Ouvidoria estava sendo implantada naquele ano, a partir de abril. Tiveram 5 ouvidores: Eunice, Mario Sérgio, Valentim, Marcia Chaves e agora a Rosane. Sua satisfação é o reconhecimento do trabalho da equipe, ao seu trabalho, o reconhecimento que o usuário tem para o trabalho que realizam. Estão construindo esse relatório e a tendência para o futuro é de melhoria de mudança de posição. Fazem trabalho árduo de qualificar a informação. Às vezes demora, precisam corrigir. Conseguem fazer o

relatório porque sabem qualificar. O trabalho é estruturado e feito com bastante qualidade e seriedade. Vai completar 40 anos de prefeitura e é formado em língua e literatura inglesa pela PUC de São Paulo.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Solicita que seja registrado em ata que conhece os relatórios de Ouvidoria porque já viram como foram as apresentações ao CMS no passado, o volume de informações que as pessoas da Ouvidoria trazem, já tiveram dados abertos e que puderam discutir, qualificar, porque é um retrato importante de como está a política. É um retrato importante de quem está na ponta usando o serviço e é quase que imediato. Para ela é uma ferramenta fundamental. Sempre brigou muito com a Ouvidoria do HSPM, que é a sua origem Sempre teve muita briga ali. Mas não sabe em que momento, porque tem uma dificuldade porque tem uma crítica vão ver depois como se trabalha isso. A gente tem uma secretaria, e não entendeu porque tem que passar pela AGP. Porque o conselho não é atrelado à Assessoria de Gestão Participativa. A AGP é um pedaço. A gente entende que os dados têm que ser trazidos para a Secretaria do Conselho para acessarem isso. Não tem que ter um intermediador da informação de um órgão tão essencial e tão importante como a Ouvidoria. Porque o relatório da Ouvidoria, quando se olha os dados, imediatamente se tem uma fotografia do território. Uma fotografia daquele pedaço específico do como está. Reforça que deseja que isso fique consignado em ata porque não concorda que tenha um intermediário entre a Secretaria do Conselho, o CMS e a Ouvidoria. Podem até discutir como serão recebidos, é o fluxo da área, entende que o CMS precisa respeitar, disso não abre mão. Mas não concorda que tenha um intermediário entre a Ouvidoria e a Secretaria do CMS, que é quem recebe toda essa documentação. Passa às inscrições.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Relata que na última gestão sempre teve representação da Ouvidoria na Comissão de Comunicação. Era o João Aguiar na gestão anterior, mas saiu e nesta gestão estão sem. Pede representação, as reuniões são online. Já tinha ouvido em outras apresentações que a maioria das manifestações são por telefone. Há relatos de muitos problemas com o telefone da Ouvidoria nos últimos seis meses e até no último ano. Imagina que os números que estão sendo mostrados estejam subestimados. Há muita gente reclamando do telefone, não consegue de fato fazer o registro da manifestação. Quer saber o que aconteceu com esse telefone da Ouvidoria. Se está sendo feita alguma coisa para resolver esse problema. Usa bastante o formulário web porque é usuária, mas já tentou pelo telefone e também não conseguiu. Os dados são retratos muito bons de como está a política. Entende a Ouvidoria com uma dupla função, é instrumento de controle social, mas também um instrumento da avaliação da política pública de saúde. Pergunta se fazem análise para sugerir modificações e ações para gestão. Sugere uma conversa a cada seis meses para fazer uma conversa com o CMS porque considera este um Instrumento muito rico. Corrobora com a fala da conselheira Flávia de que os relatórios sejam encaminhados diretamente para a Secretaria do CMS e acha que deveriam ser encaminhados boletins para conselhos gestores dos territórios. Ao menos para as STS. Pensando que este relatório ainda está sendo finalizado, como foi dito, acha que existe a oportunidade de o CMS contribuir para o relatório. A Ouvidoria poderia estabelecer um prazo, e os conselheiros poderiam fazer uma análise após o recebimento desse relatório. Fazer análise e enviar para a Ouvidoria. Seria interessante o CMS ser incluído nisso. Sugere a divulgação dos canais – propõe a elaboração de vídeo para Instagram do CMS que está tendo repercussão muito boa.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Propõe

discutir na próxima reunião da Comissão Executiva os encaminhamentos da conselheira Débora e convida a Rosane para participar e trazer propostas da área.

**Rosane, Coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Concorde com o convite. Faz algumas considerações a respeito da Central 156. A campanha de fortalecimento vem também nesse sentido. Acredita que as Ouvidorias das STS têm condições de fazer acolhimento. Assim como o usuário de hospitais procura atendimento presencial, querem que o usuário do território também procure o seu território para fazer sua reclamação, para fazer sua manifestação. O acolhimento é diferenciado. Campanha vem também nesse sentido, não para suprir esse problema da Central SP1 156, que é um contrato com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. A Ouvidoria é responsável pelo arcabouço técnico. Com relação ao relatório, se acompanharem o boletim vão verificar todos os esforços feitos para melhorar as respostas, para que as áreas se comprometam mais com isso. Trabalho é árduo. Vêm trabalhando em reunião periódicas com as áreas. Articulação com a rede interna da SMS é feita diariamente, em busca de melhoria. Sinalizam os problemas e apontam onde é preciso melhorar. Isso não apenas com a Ouvidoria, mas também com o Serviço de Informação ao Cidadão, que, embora tenha número muito menos expressivo, é muito representativo. É necessário acompanhar não só os números, mas o que a rede faz, as reuniões, os GT, etc. Trouxeram ouvidores de STS para perto nestes últimos quatro anos. Conversam com interlocutores das OSS. Com os gerentes das Unidades de determinados territórios. Recentemente foi com o João conversar com os gerentes da CRS Norte. O volume mostra onde está o problema e onde é preciso melhorar. Mas o âmbito de atuação da Ouvidoria é fornecer respostas qualificadas e dentro do prazo para o usuário. Quando buscam as áreas, estas têm conhecimento do que está acontecendo.

**André Ancelmo Araújo, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários:** Elogia a evolução do relatório que tem ficado objetivo e numa linguagem simplificada dos últimos anos para cá. Parabeniza a equipe de Ouvidoria. Interessa-se pela última parte do relatório que é o posicionamento da gestão com relação às soluções daquelas demandas apresentadas. Vai esperar a posição da gestão para voltar a analisar o relatório. Aproveita que a Ouvidoria nos honra com a sua presença para fazer alguns questionamentos em relação à própria Ouvidoria. Como canal de atendimento, propõe maximizar o e-mail. No banner confeccionado pela Ouvidoria há o 156, cujo tempo médio para a pessoa conseguir falar é de 25 a 30 minutos e nem sempre se consegue sair com a questão resolvida. Acha que há dificuldade para se encontrar no site a tipificação do que a pessoa quer falar. Pessoalmente, utiliza o e-mail do Gabinete do Prefeito para suas manifestações e copia o e-mail da Maria Lumena, que é a ouvidora geral, que faz a entrada pelos canais oficiais. Considera o e-mail muito mais prático e considera que deveria ser colocado também como um canal da Ouvidoria.

**Rosane, Coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Agradece o elogio e parabeniza a sua equipe, porque sem ela, não faria nada disso. Sua visão sobre o e-mail, com mais de 35 anos de atendimento ao público. É canal mais fácil no primeiro momento. Mas quando uma demanda é acolhida, para que se possa trabalhar são necessários dados. Sem os dados não se consegue fazer pesquisa e entender qual é a situação daquele usuário e do que ele está trazendo. O formulário web hoje ainda não é como desejável. Há projeto em andamento para melhorar os registros das demandas. Mas lá tem campos necessários para encaminhamento e análise da demanda. Muitas vezes demora mais o encaminhamento da demanda que chega por e-mail.

**Convidada Iara, do Jaçanã/Tremembé:** Declara que, sem dúvidas, o trabalho é excelente. Acompanha os boletins há tempos. Não que fazer julgamento das pessoas, mas relata que quando a Ouvidoria chega lá na ponta, quem vai responder é um funcionário das OSS, na

maioria das vezes e também na maioria das vezes o que ele vai dizer não é o que gostaria, porque ele tem padrão. A situação não é simples, é complicada. Por mais que o setor trabalhe, é um universo enorme para analisar todas as respostas. Não sabe como são os conselhos gestores locais para acompanhar as respostas. Seria o ideal. Mas preocupa-se muito. Vê respostas que não são satisfatórias. Quer saber se há retorno de pessoas que não ficam satisfeitas com as respostas. Se há números sobre isso.

**Rosane, Coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Declara que essa é uma preocupação do setor, e que isso que foi colocado é legítimo. Quando se fala em trabalhar a qualidade, essa é a grande preocupação e o grande norte na rede da Ouvidorias hoje. Há um sistema para registrar, encaminhar, fazer tudo, mas a qualidade ainda é trabalho que não é feito por nenhum sistema. Não existe sistema que vá analisar a qualidade da resposta dada e verificar se aquilo condiz com a realidade. Em agosto do ano passado começaram trabalho com as ouvidorias de STS e de hospitais para fazer a qualidade das respostas. Ainda não conseguem fazer análise de todas as demandas, de todas as respostas. Então, quando a OSS devolve a resposta, ela nunca vai direto pra o usuário. A resposta vai para a ouvidora da STS. Esta atua junto com a ouvidora da CRS, para ajudar na qualidade das respostas. Há planilha onde colocam as demandas e o teor das respostas. Para mensurarem as unidades que têm mais problemas, que respondem com qualidade melhor, com respostas adequadas para os usuários, dizendo a verdade. O trabalho demanda tempo, profissionais, mas já iniciaram e todas as coordenadorias já começaram esse trabalho. Colocaram indicadores de qualidade dentro dos contratos de gestão. Eles mensuram o prazo de resposta que não pode ultrapassar vinte dias. A demanda precisa tramitar. Acha que esse trabalho vai refletir uma qualidade muito melhor do que tem hoje. Mas não conseguem fazer 100%. Alguns territórios sim, algumas STS sim, mas outras possuem maiores dificuldades. Vêm trabalhando isso com eles.

**Adriana Ramos Costa Mateus, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sudeste:** Considera ótima a apresentação, mas acharia interessante que quando tivesse os relatórios, apresentasse os quantitativos, o que está relacionado por pasta quais são as maiores queixas, reclamações, de forma detalhada. Declara que sempre falam na base para os manifestantes detalharem para que possam saber como está classificada dentro dessa apresentação. Dados que foram apresentados. Outra questão que foi levantada é sobre a Controladoria. A CGM hoje, conforme essa lei determina, ela tem um conselho que analisa essas questões por pasta e a saúde, nesse conselho, tem representantes lá, que compõem esse conselho de Ouvidoria que cuida da pasta saúde. Pergunta como chegam essas informações no Conselho de Controladoria. Outra questão que coloca é que dentro desses dados da Ouvidoria, lá atrás, nos conselhos de unidades, também havia caixinhas onde se colocavam essas questões de reclamações, sugestões e elogios. Pergunta como essas informações de lá estão chegando na Ouvidoria da SMS e sobre o SAL, que é uma ouvidoria interna, pergunta se essas informações também estão classificadas nesse relatório. Essas são as questões que coloca.

**Rosane, Coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Desconhece a questão desse conselho citado pela conselheira. Perguntou ao João e ele também não conhece. Quanto ao trabalho das caixinhas e a mesma coisa sobre o SAL, esses dados muitas vezes não chegam até à Ouvidoria. Fica difícil saber o que está acontecendo se não chega até o setor. Entende que o SAL pode existir, mas não para o usuário SUS. O usuário SUS tem que ter um único canal oficial que é da rede de ouvidorias SUS da cidade de São Paulo. Por isso colocaram na portaria dos contratos de gestão, Portaria 333, artigo 5º - únicos canais oficiais reconhecidos para os usuários SUS são da Ouvidoria SUS. Foi um trabalho também difícil, trabalharam junto com os territórios e com as OSS para que entendessem e tiveram uma grata surpresa que muitas OSS acham até melhor, por conta da lei geral de proteção de dados. Para eles é mais

confortável que se dirijam aos canais oficiais do que ficar tramitando demanda em caixinhas de sugestão. A divulgação dos canais oficiais é muito importante, por isso insistem nisso.

**Convidada Suely Levy:** Cita que a Rosane falou que encontraram dificuldade nos sites de OSS e estão com campanha em fazer conhecer como o sistema de ouvidor SUS Quer somar a isso as 178 demandas de solicitação e reclamação de toda a CRS Centro e também ao que a gente tem notícia da vivência do território das STS, das unidades e também do canal 156. Quer dizer que em primeiro lugar, parabeniza o relatório. É sensacional. Foi conselheira em 2026, no período da Marcia Chaves, que passou a trazer relatórios ao CMS e era muito legal. Isso deve voltar porque é um instrumento de análise do conselheiro que o qualifica. Mas a qualidade do relatório que está vendo hoje é muito, muito superior, então se vê que houve um crescimento da Ouvidoria. Mas enxerga uma subnotificação em toda a cidade em função dos canais estarem, os canais das OSS, estão começando a ficar abertos agora, nós não temos uma demanda anterior, que deve estar reprimida porque se sabe que nem tudo funciona, em grande parte não funciona. As pessoas falam que desistem do 156 depois de meia hora, quarenta minutos, uma hora penduradas no telefone. Não conseguem fazer a reclamação. Além de alertar para a subnotificação nas STS e nas unidades, quer deixar aqui uma sugestão. Já que a demanda da saúde responde por 20% de todas as solicitações e reclamações da prefeitura, que se crie um canal específico para a saúde, porque o 156 é um saco de gatos, onde tem todas as questões da cidade de São Paulo, desde um buraco na rua até a saúde. Então, que se crie um canal específico.

**Fábio Salles, da AGP:** Quer explicar que existe uma tramitação interna de SMS, e essa tramitação interna é para que os documentos que entram e partem do CMS, dos conselhos gestores e tudo o que tange ao controle social, conseguiram canalizar todas as informações, juntamente com a Secretaria do CMS, e por isso existe um trâmite administrativo e isso não é de boca, foi tratado juntamente com a Secretaria que toda a documentação, todo pedido, tudo o que tange ao controle social tenha a AGP como ponto focal de tudo o que tange ao controle interno e externo da Secretaria. Sabe que os conselheiros muitas vezes não concordam com esta forma de tudo passar pela AGP. Esta AGP está em todas as CRS, e lembra a todos que estão aqui por lei. Existe um trâmite administrativo para que possam dar total atenção ao que tange ao controle social. Diz que não são intermediários. Quer dizer a todos que são o ponto focal da Secretaria, uma assessoria e estão dando total suporte não só ao gabinete, mas a todas as áreas técnicas. São o ponto focal da Secretaria. Trabalham em parceria junto com a Secretaria coordenada pelo Júlio Caruzzo. Trabalham juntos. Quer só reforçar isso e declara que avançaram bastante no que tange à documentação e canalização de tudo o que entra na secretaria.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Estiveram no MP e estava presente o secretário adjunto. Tiraram ali que fariam uma conversa com o secretário adjunto e acha que mais gente para falar sobre o papel da AGP, tentar ter uma conversa sobre isso. Em algum momento falou isso para o Fábio e ficaram de marcar, acha que poderiam retomar essa conversa, fazer esse agendamento e já colocar isso na próxima reunião da Comissão Executiva para já saírem com um agendamento dessa conversa junto com o secretário, tanto que houve uma apresentação aqui e demandaram sobre isso também, dessa conversa, um bom espaço para debaterem, vocês ouvirem as discordâncias que as pessoas têm, ouvirem as concordâncias e chegarem num fluxo comum. Pergunta se pode ser assim.

**Fábio Salles, da AGP:** Declara que pode ser assim. Pede que a conselheira faça isso por escrito, passe para a secretaria do CMS e solicite a eles sem problema nenhum. Declara que

estão à disposição de vocês como sempre. Não só hoje, mas em todas as 22 comissões do CMS. A AGP está em todas as reuniões.

**Convidado Dimitri:** - Diz que quer falar um pouco sobre esse assunto porque foi um dos provocadores, pois se sentiram prejudicados. As informações chegaram aqui dizendo que o conselho gestor e a direção da UPA e do Hospital Municipal Santa Catarina tinham sido comunicados pela AGP de uma reunião aqui numa comissão e que não aconteceu. E eles tiveram a resposta tanto da parte do conselho quanto da diretoria. Se houvesse eficiência em chegar informação nos espaços devidos, esse assunto não estaria entrando em pauta. Isso sem falar sobre a questão da PAS que era para ser apreciada nos conselhos gestores e também não aconteceu. Sobre a Ouvidoria, fala que temos um sistema, pelo que sabe, chamado botão de controle social que é aquele onde são hospedadas as atas de conselhos de unidades. Acha que essas informações pertinentes à Ouvidoria de cada uma das Supervisões também devem estar inseridas nesse sistema. Fica a sugestão. Entende e endossa a proposta da conselheira Débora reforçada pela conselheira Flávia na questão da redução da periodicidade da apresentação do relatório, por dois motivos, porque o relatório vem para nortear planejamento no gabinete, mas também para nortear este Conselho. A partir das informações, se a periodicidade for menor, se tiver alguma coisa no caminho indevido, pode ser corrigido o rumo das coisas. Sobre reclamação e solicitações que não chegam, gostaria de saber da área de Ouvidoria, qual é a porcentagem presumida de usuários desassistidos ou que se sentem indevidamente assistidos e que não efetiva sua insatisfação junto à Ouvidoria. Sabe que a ausência de dados e informações definidoras, elas precisam ser corrigidas, inclusive na apresentação. Porque quando viu a apresentação falando sobre solicitação e reclamação de Coordenadoria, sendo 178 da CRS Centro, pergunta qual o número de cadastrados. Não sabe. Então, essa informação é determinante para que se possa fazer comparativo. Isso além da questão da população per capita, porque também não viu essa informação no relatório.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** A proposta do CMS é criar proximidade para poder propor, sugerir, poder conversar. Também fazer parte dessa coisa, desse trabalho que a Ouvidoria e o CMS também está participe ali. O 156 é um problema. Já foi serviço de excelência. Hoje, pelo volume de atendimentos que ele tem que fazer, a qualidade dele caiu muito. Também juntos têm que brigar pela melhoria. Não sabe se por um serviço exclusivo, mas precisa melhorar esse serviço que é um problema. É problema para o HSPM e para a Ouvidoria também. Propõe conversar isso na Comissão Executiva.

**Convidada Cirlene:** - Cumprimenta e parabeniza a conselheira Flávia. Envia um abraço a todos, em especial cita o João da Ouvidoria. Seu pedido é para a conselheira Flávia como representante dos trabalhadores e para todos. E para o Fábio, que faz a ligação com o secretário, seu pedido vai para o adjunto. É um grito de socorro. Declara que trabalhadores sofrem perseguições acima do limite. Pede fala com secretário adjunto, Dr. Maurício com acompanhamento da conselheira Flávia representando o sindicato dos trabalhadores da saúde. Isso precisa ter um fim. Como os usuários terão bom atendimento se os trabalhadores sofrem perseguição. Fala principalmente sobre os trabalhadores de Santana, Tucuruvi, Mandaqui e Tremembé. Estão diariamente sofrendo assédio, todos os tipos de perseguições. Precisam dar um fim em tudo isso.

**André Ancelmo Araújo, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários:** Há muitos pontos convergentes com relação à Ouvidoria. Alguns são divergentes. Importante o que foi destacado pela Rosane e pela conselheira Adriana, foram as caixinhas das unidades, que é totalmente contra. Acha que o CMS, no objetivo de fortalecer

a rede Ouvidor, deveria encaminhar um ofício a todos os conselhos gestores para que eles abandonem essa prática. Para que sejam usados apenas os canais oficiais de Ouvidoria para que consigam consolidar os dados, tenham uma análise muito objetiva e real, tanto da satisfação quanto da insatisfação dos munícipes de forma geral que estão na ponta. Destaca a importância de destacar o 156, mas o uso de e-mail também, apesar das divergências. Isso está previsto no Artigo 33 da Portaria 166. Destaca a importância desta reunião porque estão efetivando o preconizado no artigo 29 da Portaria 166, que é a ouvidoria disponibilizar ao CMS seu relatório. Acha que uma das grandes insatisfações dos cidadãos e por isso o elevado índice de solicitações, e dentro dessas a assistência à saúde e dentro dessas, as consultas, se dá porque não temos uma carta de serviços que está preconizada na Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público, com os requisitos da própria carta de serviços. Quando se entra no SP1 156, para consulta com dermatologista, por exemplo, o prazo para aquilo não se tem. Há conjunto grande de serviços ofertados, mas é preciso avançar na questão de estabelecer um prazo fixado dentro da expectativa que o cidadão consiga compreender que ele vai ser atendido em 4 meses, 6 meses.

**Rosane, Coordenadora da Ouvidoria da SMS:** - Anotaram tudo o que foi colocado e se compromete a fazer uma análise disso e trazer retorno. Acha que algumas coisas servem como reflexão para a Divisão de Ouvidoria, para eles que fazem a gestão da rede. Acha muito importante essa aproximação ao Conselho. Não tem medo de discussão e fala sempre para a sua equipe que quando as discussões são saudáveis, elas são necessárias, extremamente profissionais, acha que a gente só cresce quando ouve o outro. A opinião do outro é muito importante, seja esse outro quem quer que seja. Essa é sua forma de trabalhar. Está se comprometendo a trazer aquelas respostas, fazer uma reflexão sobre o que foi conversado aqui, que os conselheiros trouxeram e aquilo que está dentro de sua governabilidade. O que não está, vai tentar encaminhar. Algumas coisas que consegue responder de imediato é com a apresentação do relatório e essa periodicidade. Vêm trabalhando em algumas frentes que esperam conseguir algumas coisas antes de divulgar, falar e trazer aqui. Essa questão da forma de coletar o atendimento, do registro da demanda é uma coisa em que estão pensando fortemente. Esa periodicidade de apresentação do relatório e além de ter o relatório anual e os boletins mensais, pensam num outro instrumento que seja de menor periodicidade para que se possa atuar mais rapidamente em cima das frentes que a gente entende que sejam possíveis ou demandar a quem de direito. Sobre a questão da subnotificação, não tem resposta para dar agora, mas é um ponto para refletir e pensar. Realmente o volume é grande de demandas que recebem, mas em função da do serviço do SUS que é oferecido na cidade de São Paulo talvez pudesse ser infinitamente maior. Como se comporta cada STS e CRS, como foi falado, é para se pensar. Com relação ao e-mail, respondendo ao conselheiro André, a resposta que deu foi com base na sua experiência em atendimento e sempre pensando no bem dos usuários, no atendimento mais rápido, no encaminhamento mais rápido dessa demanda. Não acha que seja um meio que não possa ser utilizado, mas na nossa condição de SMS, no nosso volume de demandas, acha que talvez o benefício não seja viável. Com relação à carta de serviços, é uma necessidade da SMS de se fazer uma atualização dessa carta. Existe um trabalho iniciado muito timidamente em relação a isso. Esse trabalho é em parceria com SMIT, está muito embrionário, mas está começando. Foi um trabalho que ficou suspenso durante a pandemia. A Ouvidoria tem dois pontos focais dentro dessa política de atendimento ao cidadão, as duas pessoas que trabalham aqui com ela hoje, na Divisão de Ouvidoria. Há um ponto focal no gabinete e a ideia é estender e sem dúvidas, uma rede de serviços é uma ferramenta de extrema importância. Que tenhamos uma e que seja bastante atualizada. É uma demanda muito grande, existe uma política, existe uma ação para esse encaminhamento. Agradece a oportunidade de estar aqui. Acha que devem estreitar os fazeres, visando sempre melhorar os serviços para os usuários. Trabalham para os munícipes

e usuários. Há muito o que fazer ainda. Agradece à sua equipe que é dez, está sempre ao seu lado e ela nunca está sozinha.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Sugere boletins nas unidades para colocar por registro.

**Rosane, Coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Está no radar.

**João Aguiar, da Ouvidoria da SMS:** Se puder ter canal próprio seria maravilhoso. Quando chegou na Ouvidoria, havia apenas duas linhas telefônicas. Trabalham com demanda espontânea. Podem construir outras coisas. Gostariam de melhorar a carta de serviços. Fortalecer o atendimento presencial nas STS. Ouvidoria existe na SMS desde 2005. Avanços se deram a médio e longo prazo. Se conseguissem um canal próprio, como existe em Brasília, seria uma ideia maravilhosa. Trabalham para construir coisas positivas e buscar melhorias.

**Ana, da Ouvidoria:** É Ponto focal de serviço ao cidadão. O sistema é da CGM, onde o cidadão registra o seu pedido de informação. Qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica pode registrar. Cita a LAI. Considera importante a divulgação. Acha que o serviço é sub utilizado. Fica `a disposição.

## APRESENTAÇÃO:



**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antônio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde**

**Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria**

Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Lella Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira

**Estatísticas:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação e Diagramação:** Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria

Rua General Jardim, 36 - 4º andar - Vila Buarque

CEP: 01223-906 - São Paulo - SP

e-mail: [ocsus@prefeitura.sp.gov.br](mailto:ocsus@prefeitura.sp.gov.br)

Fone: (11) 2027-2506

Home Page:

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

**Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria Relatório Anual 2023 - Ano VI, nº 1, Maio/2023. São Paulo- SP: Secretaria Municipal da Saúde, 2023, 53p.

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

## SUMARIO

APRESENTAÇÃO	5
MISSÃO, VISÃO E VALORES	8
CONTEXTO 2022	9
ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2022	10
VISÃO GERAL 2022	11
I - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2022	12
MEIOS DE ATENDIMENTO	16
II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA	19
1. SOLICITAÇÕES	21
2. RECLAMAÇÕES	22
3. ELOGIOS	23
4. DENÚNCIAS	24
5. INFORMAÇÕES	25
6. SUGESTÕES	26
III - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA	27
α. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE - CRS E RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE - STS	28
α.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO	28
α.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE	29
α.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE	32
α.4. COORDEANDORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE	34
α.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE	36
α.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL	38
b. REDE HOSPITALAR	40
c. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - HSPM	43
d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU	45
IV - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC	47
V - PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO ANO DE 2022	48
VII - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	50

## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidoria SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS.

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) segue legislações de âmbito municipal e federal. Atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de exercício de cidadania,

instrumento de gestão e participação social.

Trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações.



### **Bases Legais:**

[Decreto Municipal nº 59.685, de 17 de agosto de 2020](#)

[Portaria 166 de 15/04/2021](#)

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-smc-166-de-14-de-abril-de-2021>

A estrutura da Divisão de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 59.685 de 17/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Está ligada à Coordenadoria de Controle Interno - COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação,

Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

Tem as seguintes atribuições:

- I - Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II - Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III - Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no

processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV - Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V - Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI - Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII - Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS

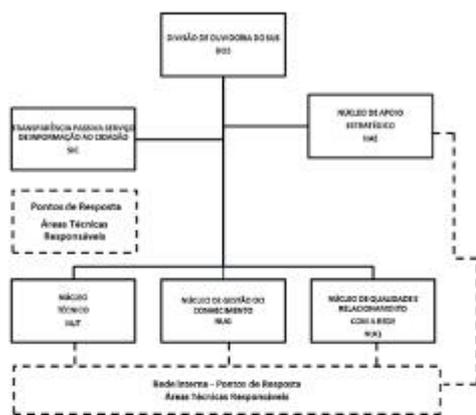
Está fundamentado também na Portaria SMS nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde. Esta portaria define

que as atividades da Rede de Ouvidoria são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- b) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.
- c) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- d) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- e) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- f) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados.

*A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.*

## ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIAS SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO



### REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

#### 64 unidades de ouvidorias descentralizadas:

- 6 Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS
- 27 Supervisões Técnicas de Saúde - STS
- 29 Ouvidorias da Rede Hospitalar
- Ouvidoria HSPM
- Ouvidoria SAMU
- Central SP156 \*



*Canal de comunicação entre a população e a PMSP, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, sendo que a Divisão de Ouvidoria fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento dessa central no que tange ao acolhimento das manifestações dos munícipes sobre assuntos relacionados ao SUS.*

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

### REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO



#### MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na cidade de São Paulo.

#### VISÃO

Ser referência de Qualidade em Ouvidorias Públicas de Saúde e Transparência Passiva, fortalecer o acolhimento nas ouvidorias locais, orientar o cidadão na busca de seus direitos e deveres e legitimar a Ouvidoria como ferramenta de gestão.

#### VALORES

- Ética;
- Confidencialidade;
- Transparência;
- Integração;
- Trabalho em Rede;
- Padronização de processos;
- Respeito ao cidadão, às diretrizes do SUS e aos princípios da administração pública.



## CONTEXTO 2022

Nos dois anos de crise sanitária devido à pandemia da COVID-19, a área da Saúde em todas as esferas e a capacidade de resposta e de resiliência das instituições econômicas, políticas, sociais foram colocadas à prova. No ano de 2022, embora ainda com expressivo número de casos, a área aproveita-se dos aprendizados adquiridos e volta-se ao desafio de uma cidade mais saudável, mais justa e que, através de políticas públicas bem formuladas e implementadas, tragam mais dignidade à vida das pessoas e sustentabilidade para todo o sistema.

Nesse cenário, onde a saúde continua no centro das atenções, a Divisão de Ouvidoria, com seu caráter gestor, procura desenvolver um papel que colabore para aprimorar a detecção e a resposta às necessidades dos municípios, superar obstáculos e instrumentalizar os ouvidores da Rede

de Ouvidoria para que possam alcançar seus objetivos com incremento de qualidade, estimulando a busca de soluções possíveis para que a comunicação com o munícipe seja efetiva, reforçando o compromisso e a missão dessas instâncias de escuta e inclusão, levando, na medida do possível, ao caminho do correto encaminhamento, análise e respostas às manifestações recebidas.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada. Pretende cumprir o papel de, além de atender às demandas habituais, identificar tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

**Rosane Jacy Fretes Fava**

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria – SMS – São Paulo

## ATIVIDADES REDE DE OUVIDORIAS 2022

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Serão demonstrados os resultados dos atendimentos recebidos na Rede de Ouvidorias da cidade de São Paulo e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.

A partir desta edição, apresentamos novo formato, trazendo as principais

informações e com indicação de links que remetem a dados mais detalhados.

Outra forma de ter acesso aos dados da Rede de Ouvidorias é por meio do **Boletim Ouvidoria em Dados**, que de forma concisa traz mensalmente e em consolidado anual os dados gerais, por Coordenadorias de Saúde, Rede Hospitalar, SAMU e HSPM, os números do Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic), além dos principais acontecimentos do mês.

### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS



Para acompanhar o Boletim Ouvidoria em Dados  
acesse:  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

## VISÃO GERAL 2022

A Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal da Saúde da cidade de São Paulo é responsável por fazer a gestão de dados da Rede de Ouvidoria SUS registrados por meio dos canais oficiais disponíveis, bem como dos dados inseridos no Sistema de Informação ao Cidadão referentes à pasta da Saúde. O número de **pedidos de informação** no ano de 2022 foi de **1.478** e o de **registros de ouvidoria** foi de **84.746** considerando somente as demandas do âmbito municipal. **Somados, totalizaram 86.224 registros.** Embora de ordem distintas e atendendo a diferentes legislações e necessidades da população, os números abaixo demonstram o montante de acessos e sistemas que permitem ao cidadão a busca efetiva de seus direitos à saúde e fortalecem a participação social e a transparência.

Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o **Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - extraídos dia 06/02/2023.** Os dados relativos ao **Serviço de Informação ao Cidadão** foram extraídos do **sistema e-SIC** e do **Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS** extraídos dia 04/05/2023.



## I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES 2022

Para a análise inicial das manifestações foram considerados **todos** os acessos encaminhados/ registrados pelos canais da Rede de Ouvidorias.

No ano de 2022 houve aumento quanto ao número **total** de manifestações, que passou de 87.528 de janeiro a dezembro de 2021, com média mensal de 7.294 manifestações por mês, para 91.835 em 2022, com média de 7.653 registros por

mês, o que representa 5% de aumento nos registros.

Nos dois gráficos abaixo estão representadas o número total das manifestações registradas no sistema informatizado, classificadas por esfera de competência e meio de atendimento.





### PÁGINA ELETRÔNICA DA DIVISÃO DE OUVIDORIA



- Informações gerais*
- Fale com a Ouvidoria*
- Publicações*
- Relatórios Gerenciais Rede de Ouvidoria SUS*
- Legislação*
- Relatórios e-SIC/SMS*
- Boletim Ouvidoria em Dados*

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Para permitir melhor análise das manifestações, serão considerados a partir deste ponto do Relatório os dados referentes exclusivamente às **unidades municipais**.

No sistema, no ano de 2022, do total de 91.835 manifestações, foram registradas 84.746 (92%) referentes especificamente à esfera municipal. Foram registradas 547 (1%) demandas de responsabilidade da esfera estadual que foram reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde, metade do que teve que ser redirecionado em 2021, quando foram registradas 1.045 demandas (2%) da esfera estadual, demonstrando melhoria na qualidade de inserção da demanda.

**As manifestações de âmbito municipal cresceram de 77.555 em 2.021 para 84.746 em 2022, ou seja, 7.191 ou 9,3% a mais que no ano anterior**

Dentro dessas manifestações do âmbito municipal, estão contabilizadas 2.123 manifestações referentes a serviços conveniados, as quais são enviadas para a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC. Também serão excluídas da análise a seguir aquelas manifestações cujo "estabelecimento comercial" (Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação) esteja em branco ou onde faltem informações, que

impossibilitem a identificação do serviço reclamado. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município, etc. Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidoria SUS do município de São Paulo, um campo do formulário ("estabelecimento comercial") é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos casos não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Do total, 6.163 (7,3%) foram manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 379 (0,45%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Esses números decaíram em relação ao ano anterior, quando foram apurados 7.472 (9%) e 1.045 (1%) respectivamente, refletindo também a melhoria na qualidade do registro.

## MEIOS DE ATENDIMENTO

A Secretaria Municipal de Saúde – SMS – conta com mais de 1.400 colaboradores envolvidos no registro, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos registradas na Rede de Ouvidorias SUS, resultando em relatórios gerenciais com base nos dados das demandas. A divulgação dos **canais oficiais** de registro foram amplamente divulgadas por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para todas as unidades.

**PARA ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES**  
**ENTRE EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIA SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO**

**TELEFONE**  
 A central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia. **Ligue 156.**

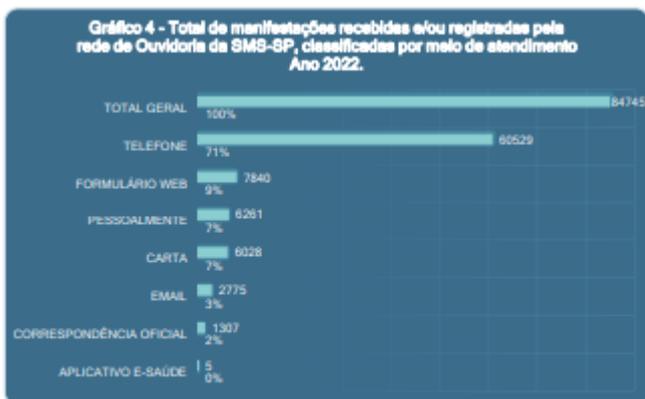
**INTERNET**  
 Acesse o **formulário web** pelo link ou QR Code:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>  
 Aponte a câmera do seu celular para o QR Code para acessar o formulário:

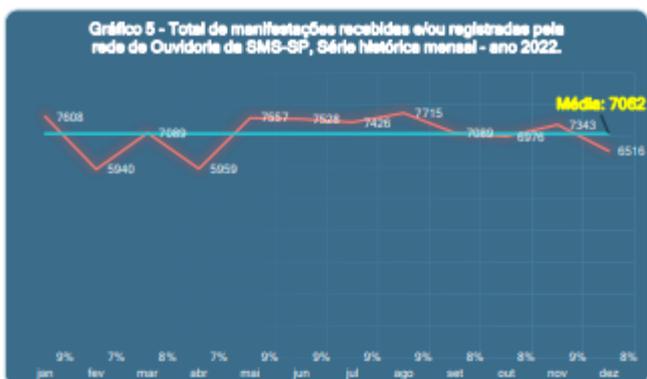
**PRESENCIAL**  
 Procure uma **Unidade de Ouvidoria:**

- 313x** Supervisões Técnicas de Saúde (Horário das 10h às 16h)
- 2100x** Hospitais Municipais (Horário das 8h às 16h)

O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico 156**, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, com **60.529 manifestações** ou 71% do total. O atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior

oscilação no período entre 2019 e 2022: de 9% em 2019 para 4% no ano de 2020, passando para 5% em 2021, voltando a crescer em 2022, com 7%. A utilização do aplicativo e-saúde permanece muito baixa, apenas 5 manifestações, precisando ser mais divulgado. A média mensal do número de atendimentos em 2022 foi de 7.062.





Na série histórica dos últimos 5 anos, percebe-se que em 2020, primeiro ano da pandemia, os registros recebidos pela Rede de Ouvidorias decaíram, voltando a crescer em 2021, continuando a tendência de aumento em 2022. A retomada dos serviços de saúde, bem como as campanhas de divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria podem estar contribuindo para essa tendência.

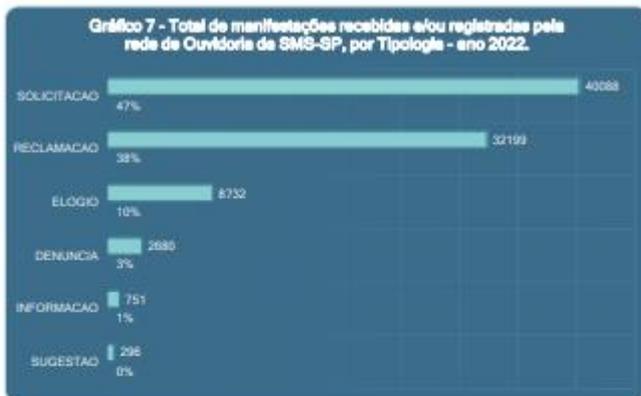


## II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES, POR TIPOLOGIA

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:



Serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada tipologia. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em "demais manifestações". A denominação "outros" constará quando esta for uma das opções da tipificação. **Para maior detalhamento sobre cada tipologia, será indicado link que remeterá a um conjunto de tabelas e gráficos que permitirão melhor análise por parte das áreas técnicas.**



#### ETAPAS DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



# 1. SOLICITAÇÕES

As **40.088 solicitações** registradas correspondem a **47 % do total**.



No assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (65%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por cirurgia (17%), e diagnósticos (11%).



## **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.



## **SAIBA MAIS:**

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **SOLICITAÇÃO**:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX)

[1vTNeDNoyJJKqm6RlWRUjntG7cFcrW9auKgwSZJfkyvVNthGSJabLMFj](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNoyJJKqm6RlWRUjntG7cFcrW9auKgwSZJfkyvVNthGSJabLMFj)

# 2. RECLAMAÇÕES

As **32.199 Reclamações** registradas no período correspondem a **38% do total**.



As reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%). Neste assunto, 48% são relativas à Estabelecimentos de Saúde.



## **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.

### 3. ELOGIOS

Foram registrados **8.732 elogios**, correspondendo a **10% do total**. Desse montante, 91% são referentes ao assunto Gestão.



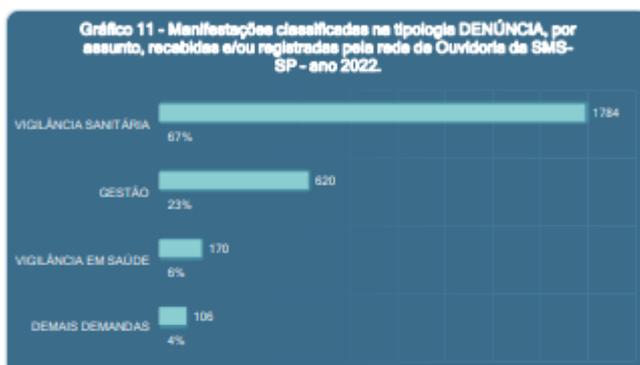
Considerando-se o número expressivo de elogios, em 2022 iniciou-se trabalho de melhor apuração dessas manifestações a fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS, sendo criado em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas COGEP – SMS o **Selo Gente que faz o SUS**.

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

**SAIBA MAIS:**  
 Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **ELOGIO**:  
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1a72P8Mx-1vT8eN0v0Kcm68Hw8u0nGZcFvW3u0Gw5Z3kxv0NfUG3ahLME7CFn9cw9XTuK10FbHNHnLCT\\_/ouhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1a72P8Mx-1vT8eN0v0Kcm68Hw8u0nGZcFvW3u0Gw5Z3kxv0NfUG3ahLME7CFn9cw9XTuK10FbHNHnLCT_/ouhtml)

## 4. DENÚNCIAS

As **denúncias** continuaram a crescer, passando de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021, passando a **2.680 em 2022 (3%)**. Dentre as denúncias registradas, 67% correspondem ao assunto Vigilância Sanitária e 23% ao assunto Gestão.



### **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.*



### **SAIBA MAIS:**

*Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba DENÚNCIA:*

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDnNoyUkqm68W8uJIntG7cFcW9uukGwS7JfvoVnfhGSJabLMEl7CFn9c-w9XTuKjDFbHVHihLcT\\_/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDnNoyUkqm68W8uJIntG7cFcW9uukGwS7JfvoVnfhGSJabLMEl7CFn9c-w9XTuKjDFbHVHihLcT_/pubhtml)

## 5. INFORMAÇÕES

Em 2022, os usuários utilizaram-se do sistema da ouvidoria em **751** manifestações pedindo informações, correspondendo a **1% do total**. A maior parte dos pedidos de informação

por meio da Rede de Ouvidorias são referentes à Gestão (28%), seguidas por Comunicação (25%), Vigilância em Saúde (15%)



### INFORMAÇÃO:

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



### SAIBA MAIS:

Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba **INFORMAÇÃO**:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX:1yTNeDhNvYJKpm6SfM8uJfntGZcFvW5uKQw5Zf6vqVNHfG5JabLMEtCFE9c-s9XTuK9FbHvHh1kT\\_/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX:1yTNeDhNvYJKpm6SfM8uJfntGZcFvW5uKQw5Zf6vqVNHfG5JabLMEtCFE9c-s9XTuK9FbHvHh1kT_/pubhtml)

## 6. SUGESTOES

Os munícipes utilizaram-se do sistema para registrar **296 sugestões**, não atingindo **1% do total** das manifestações, sendo 227 (77%) relativas ao assunto Gestão.



### **SUGESTÃO**

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



### **SAIBA MAIS:**

*Consulte o link por assuntos e subassuntos mais recorrentes, na aba SUGESTÃO:*

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1yTNeDNyUJKom68iW8UjIntGZrFvW9uukG6S7J6vWVthGS1ahLMF17CFo9cy9XTuKjDFbHVHh1cT-/pubhtml>

### III - PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das 84.746 manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas os totais de manifestações, meios de atendimento, série histórica mensal, as tipologias, assim estratificados:

- a. Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde - STS
- b. Rede Hospitalar;
- c. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
- d. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.



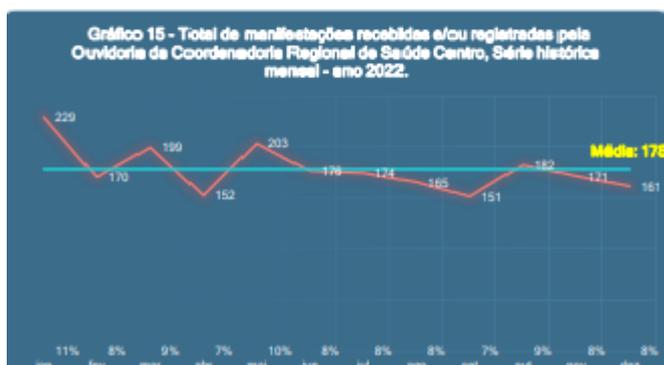
**α. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E  
RESPECTIVAS SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS**

**α.1. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO**

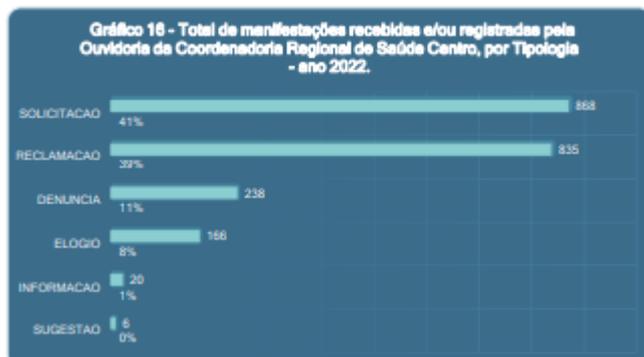
**α.1.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS CENTRO**



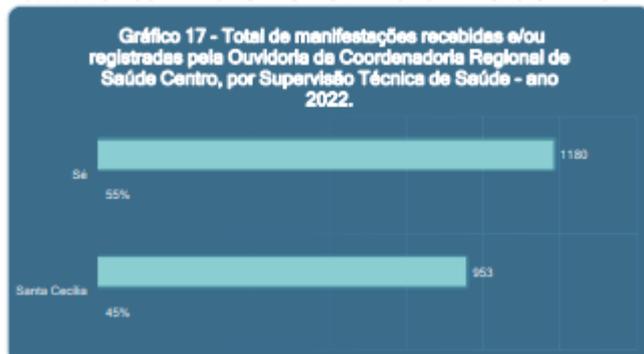
**α.1.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS CENTRO**



**α.1.3. POR TIPOLOGIA – CRS CENTRO**

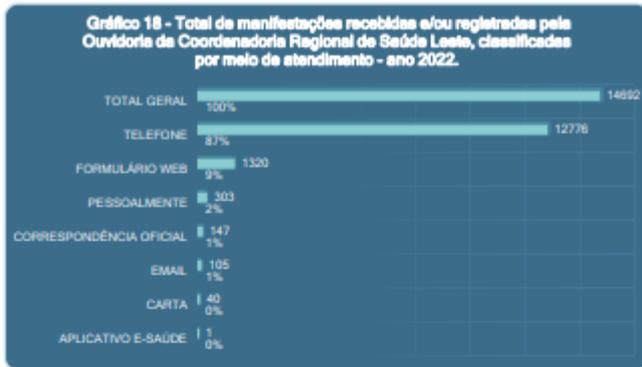


**α.1.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS CENTRO**

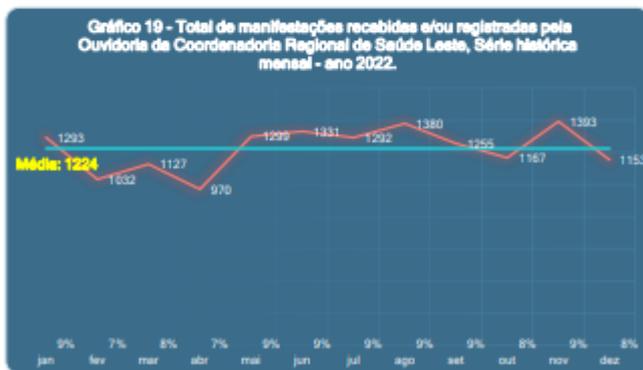


## α.2. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

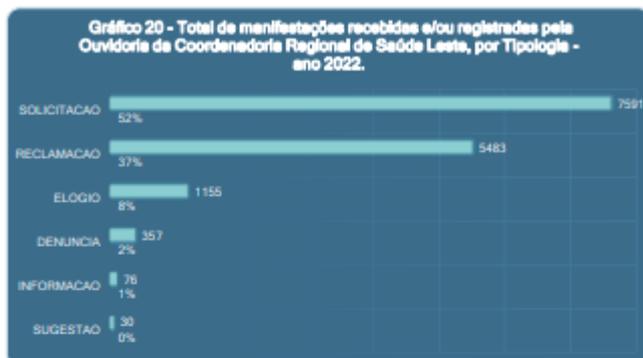
### α.2.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS LESTE



### α.2.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS LESTE



### α.2.3. POR TIPOLOGIA – CRS LESTE



### α.2.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS LESTE



### α.3. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

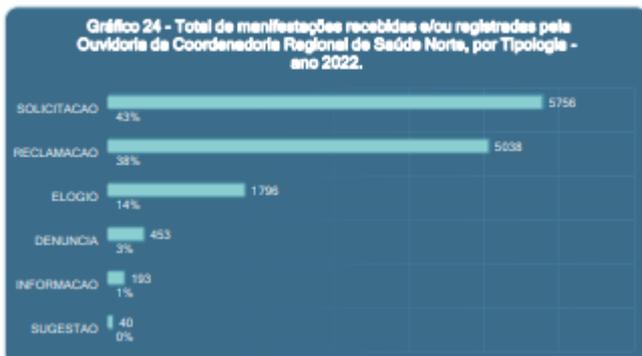
#### α.3.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS NORTE



#### α.3.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS NORTE



#### α.3.3. POR TIPOLOGIA – CRS NORTE

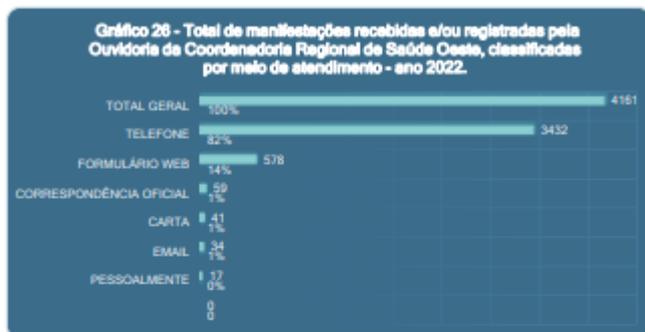


#### α.3.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS NORTE

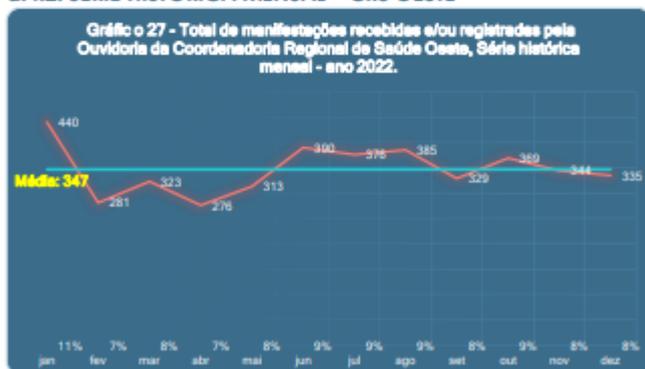


#### α.4. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

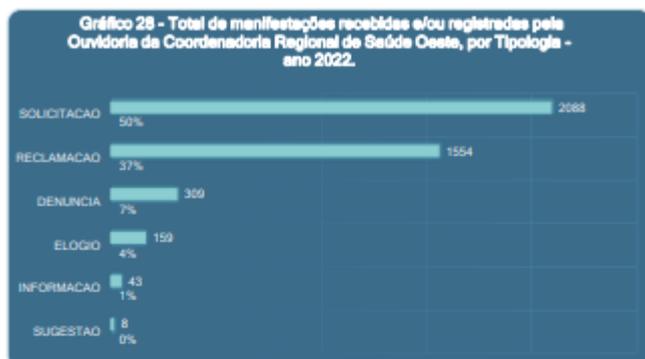
##### α.4.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS OESTE



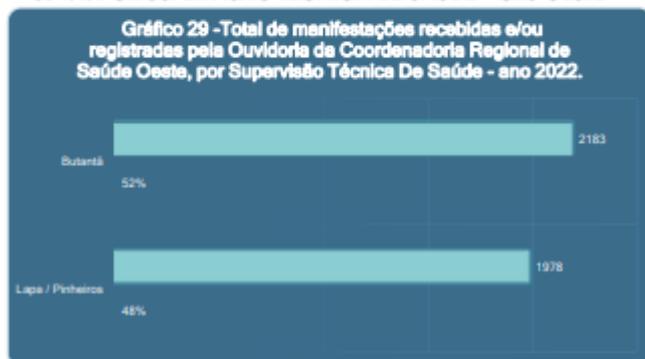
##### α.4.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS OESTE



##### α.4.3. POR TIPOLOGIA – CRS OESTE



##### α. 4.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CRS OESTE



**α.5. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE**

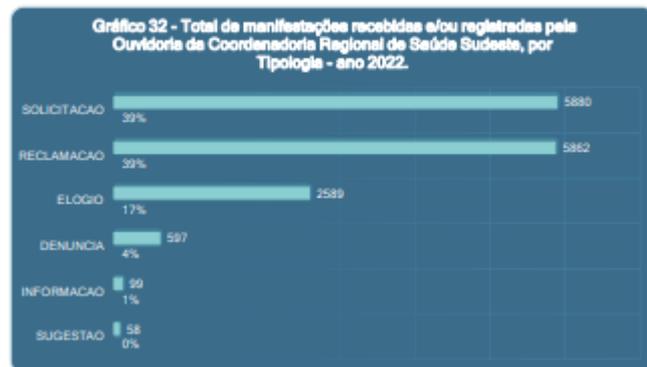
**α.5.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUDESTE**



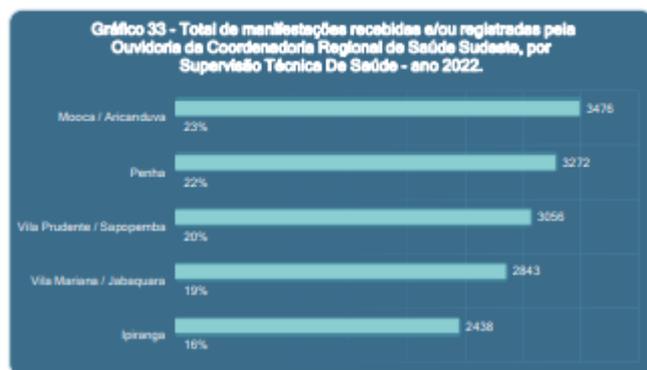
**α.5.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUDESTE**



**α.5.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUDESTE**

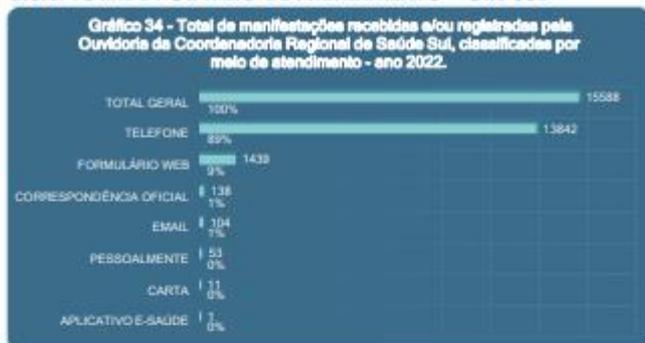


**α.5.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CRS SUDESTE**



## 8.6. COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

### 8.6.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – CRS SUL

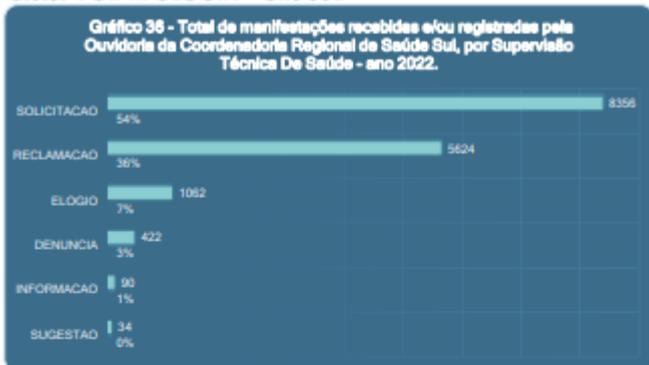


### 8.6.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – CRS SUL

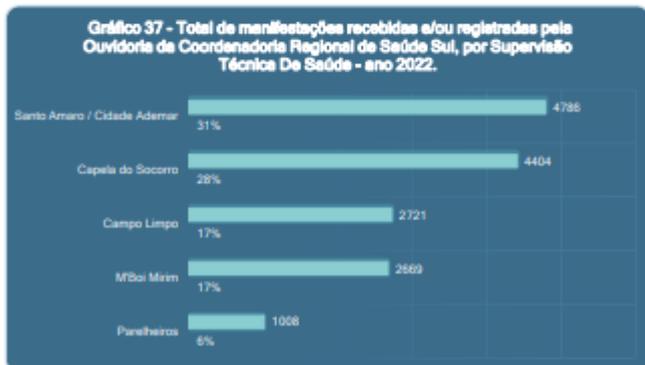


O Hospital Municipal Capela do Socorro e Hospital Integrado Santo Amaro, estão sob gestão do território (CRS Sul); portanto os dados dessas unidades já estão contidos nos gráficos apresentados. Consulte o link para mais detalhes, na aba Hospitais [https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vS1G31cVChw31InDcJMH20memufi09nj-xAoMhs8W6DaVGtjJ\\_Bwe8JFT3D75fwZMEe85Z6K3ppI2/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vS1G31cVChw31InDcJMH20memufi09nj-xAoMhs8W6DaVGtjJ_Bwe8JFT3D75fwZMEe85Z6K3ppI2/pubhtml)

**a.6.3. POR TIPOLOGIA – CRS SUL**



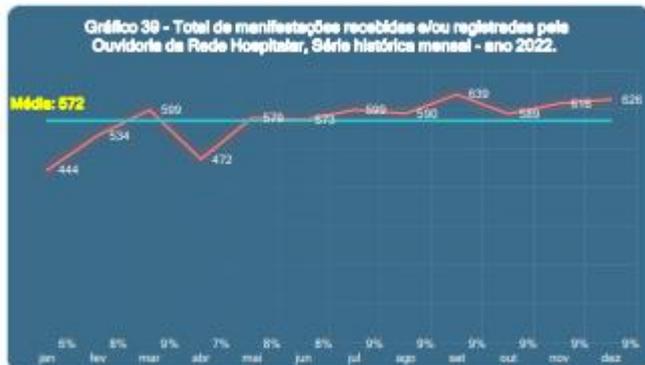
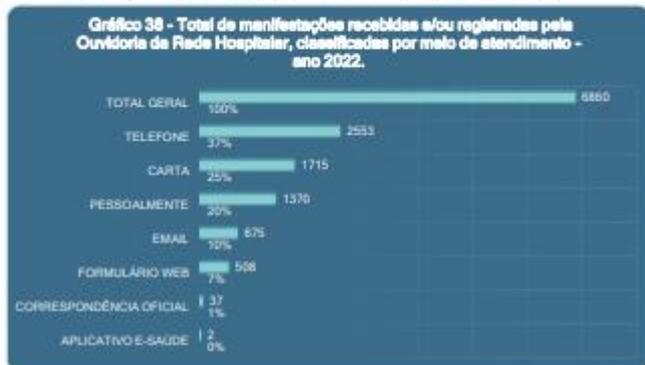
**a.6.4. POR SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE – CRS SUL**



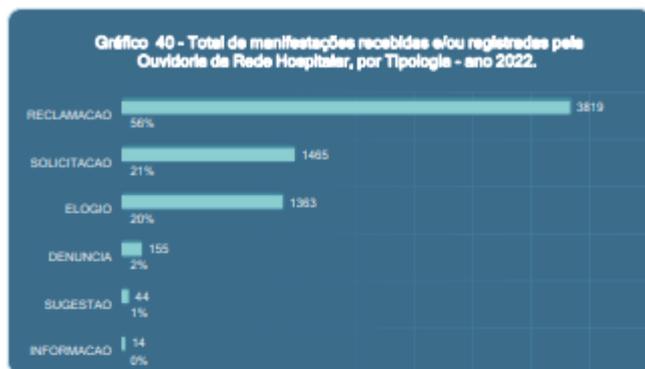
**b. REDE HOSPITALAR**

**b.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – REDE HOSPITALAR**

**b.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL – REDE HOSPITALAR**



### b.3. POR TIPOLOGIA – REDE HOSPITALAR



#### **SAIBA MAIS**

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria da REDE HOSPITALAR:

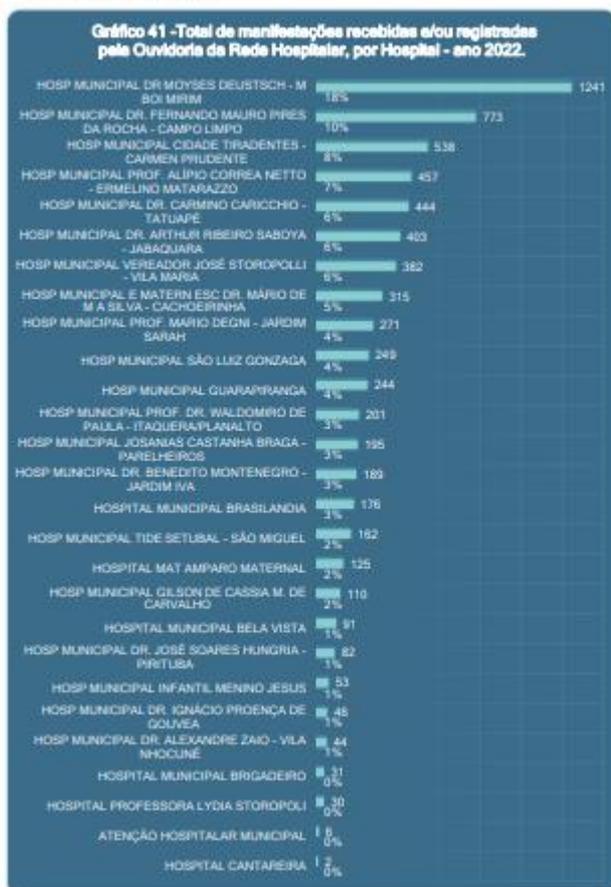
[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1v5IG3IvVCFw3lpOciMHZ0memu6iO9pl-xAoMhsBW6DaVGj11\\_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3pp12/pubhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1v5IG3IvVCFw3lpOciMHZ0memu6iO9pl-xAoMhsBW6DaVGj11_Bwe8IFT3D75fwZMEe85Z6K3pp12/pubhtml)



#### **DE OLHO NOS NÚMEROS**

A Rede Hospitalar municipal é composta atualmente por 29 hospitais. Três deles estão sob gestão dos territórios: Hospital Municipal Capela do Socorro e Hospital Integrado Santo Amaro fazem parte da CRS Sul e Hospital Municipal Sorocabana pertence à CRS Oeste. Sendo assim, os dados de 2022 desses hospitais já estão contemplados nessas respectivas CRSs. Na tabela que segue, estarão computados os demais 26 hospitais. No dado atribuído ao Hospital do Campo Limpo, estão computadas também 67 demandas referentes à UPA Campo Limpo. Seis (06) demandas categorizadas como Atenção Hospitalar foram reclassificadas, e redirecionadas para a unidade hospitalar competente.

#### b.4. POR HOSPITAL



C. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM

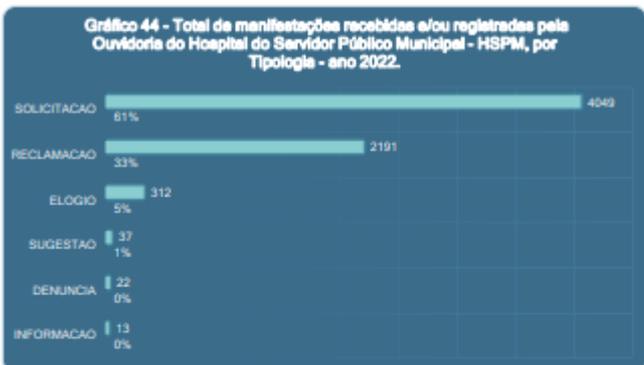
c. 1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO - HSPM



c.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL - HSPM



c.3. POR TIPOLOGIA - HSPM



**SAIBA MAIS**

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas da Ouvidoria do HSPM:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSWJZRBHcYm51M2rIhu5mQd2w62V1hncvQTMZ3OJVVII-MivYwvXXaL4rEW\\_3ThRwvYr95HNIMv13u0X/ouvid.html](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vSWJZRBHcYm51M2rIhu5mQd2w62V1hncvQTMZ3OJVVII-MivYwvXXaL4rEW_3ThRwvYr95HNIMv13u0X/ouvid.html)

#### d. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MOVEL DE URGENCIA – SAMU

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

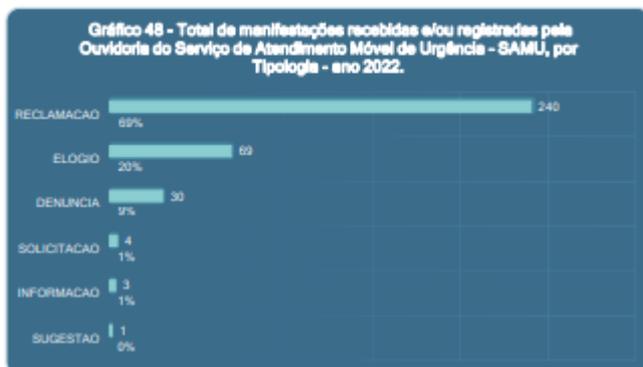
##### d.1. TOTAL E POR MEIO DE ATENDIMENTO – SAMU



##### d.2. SÉRIE HISTÓRICA MENSAL - SAMU



##### d.3. POR TIPOLOGIA - SAMU



#### SAIBA MAIS

Consulte o link para mais detalhes sobre as demandas de Ouvidoria do SAMU:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vBnEYTHlBS7J9FC4S-Dj1xdeeYn3CqHlw5xtFKF3Yc-NYSNYJK05Unk9MGS52WRDugw6-7yn4\\_Bonn5km/ouibhtml](https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vBnEYTHlBS7J9FC4S-Dj1xdeeYn3CqHlw5xtFKF3Yc-NYSNYJK05Unk9MGS52WRDugw6-7yn4_Bonn5km/ouibhtml)

Consulte o link para Relatório Ouvidoria do SAMU com mais dados e outras análises pertinentes:

xxxx

## IV - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãos aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). O Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

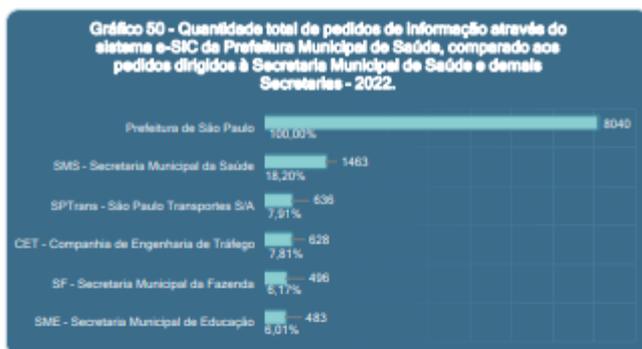
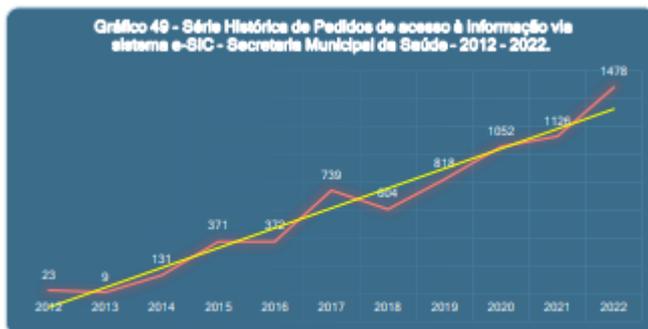
O Sistema e-SIC está sob gestão da Controladoria Geral do Município por meio da Ouvidoria Geral do Município e Coordenadoria de Promoção da Integridade, em cumprimento a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto Municipal 53.623/2012, alterado pelo Decreto 54.779/2014 e demais alterações.

A estrutura do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva, em que se baseia este relatório, está de

acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, bem como a Portaria 166/2021/SMG. Está ligado à Divisão de Ouvidoria e a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

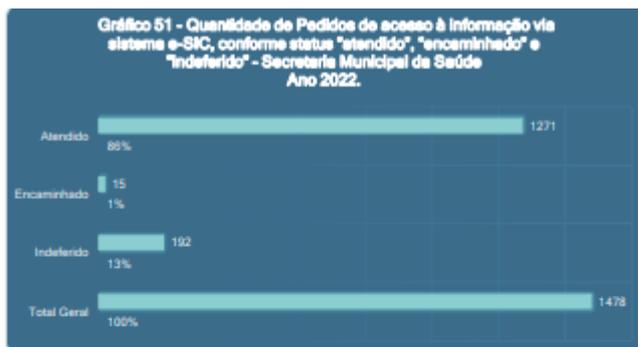
O presente Relatório, editado pela equipe técnica do Serviço de Informação ao Cidadão – Transparência Passiva da Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Assim, qualquer pessoa pode acessar este conteúdo.

Tem como objetivo a apresentação dos dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação registrados através do Sistema e-SIC bem como os dados contidos no Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão de SMS.



No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram registrados no sistema e-SIC da Secretaria Municipal da Saúde **1.478 pedidos de informação**. Desse total, 1280 (87%) foram atendidos/respondidos; 184 (12%) foram indeferidos e 15 (1%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos.

No gráfico 50 acima constam no sistema e-SIC da Controladoria Geral do Município 1.463 pedidos de informação atribuídos para a Secretaria Municipal da Saúde. No gráfico 51 o total geral está acrescido com os 15 pedidos que foram encaminhados para outros órgãos, o que justifica o total de 1.478 pedidos.



Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas técnicas para resposta. As áreas técnicas estão elencadas com base no Decreto nº 59.685/2020.

Na tabela 1 são especificadas as áreas para as quais os pedidos de informação são

encaminhados para manifestação das mesmas. Salienta-se que um mesmo pedido de informação pode demandar resposta de mais de uma área competente, justificando que de 1.478 pedidos foram gerados 1.708 encaminhamentos.

**Tabela 1 – Quantidade de pedidos de acesso à informação conforme área técnica de SMS**

Área Técnica	Quantidade de Pedidos	%
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	258	15%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sudeste	210	12%
Equipe e-SIC	202	12%
Coordenação de Epidemiologia e Informação – CEInfo	107	6%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste	102	6%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	98	6%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	95	6%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	87	5%
Coordenadoria de Assistência Hospitalar - CAH	52	3%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	52	3%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte	51	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	44	3%
Divisão de Ouvidoria	42	2%
Coordenadoria de Regulação – CREG	38	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sul	37	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro	31	2%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	29	2%
Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste	28	2%
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação DTIC	28	2%
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar SEAH	25	1%
Coordenadoria Jurídica CDJUR	16	1%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	12	1%
Coordenadoria de IST/AIDS	10	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	9	1%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar CACAC	9	1%
Assessoria de Planejamento ASPLAN	9	1%
Assessoria de Comunicação ASCOM	7	0%
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN	6	0%
Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico COSAP	6	0%
Equipe ACESSUS	4	0%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	3	0%
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias SERMAP	2	0%
Gabinete do Secretário	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1708</b>	<b>100%</b>

## V – PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO ANO DE 2022

O ano de 2022 foi marcado por várias ações da Divisão de Ouvidoria visando maior qualidade e consequente credibilidade e visibilidade do serviço. Destacamos a divulgação de dados com mais agilidade por meio das edições mensais dos **Boletins Ouvidoria em Dados**, a realização das etapas finais do processo de **Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil**, os **treinamentos** sobre a qualificação na inserção das manifestações e respostas no sistema informatizado por meio da **Planilha de Avaliação da Qualidade PAQ**, a **capacitação de 43 ouvidores** e suas equipes técnicas com o **MBA Gestão**

**Estratégica em Ouvidoria na Área da Saúde** pelo Centro Universitário São Camilo, a **certificação de 71 ouvidores** pela **Associação Brasileira de Ouvidores**, a participação exitosa no **PremiaSampa 2022**, a campanha **Ouvidoria Positiva - Gente que faz o SUS**, a inclusão de **indicador de qualidade de Ouvidoria nos contratos de gestão**, a ênfase na divulgação dos **canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS** através de **campanha institucional**, se aliam ao foco de **fortalecimento do trabalho em Rede**, reunindo todas as unidades de ouvidorias.

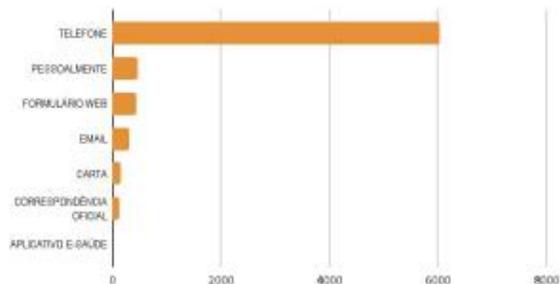


## VI – RETROSPECTIVA 2022



## VII - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

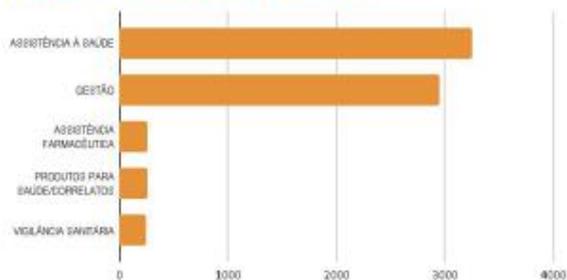
## MEIOS DE ATENDIMENTO



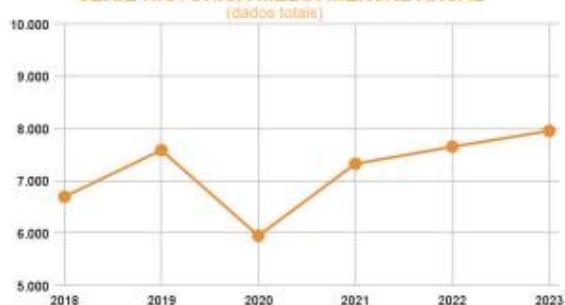
## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES



## SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL\*



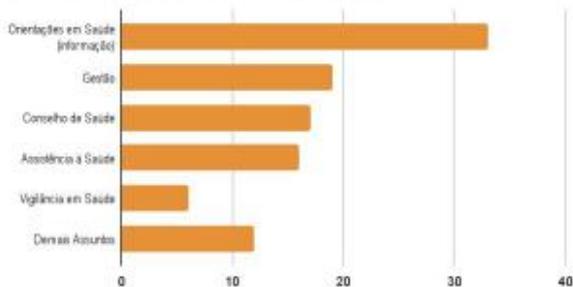
**A cada 5  
reclamações, 1  
elogio é feito**

**Na Rede de Ouvidoria, em média  
são registradas 249  
manifestações por dia, 10 por hora**

## NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS

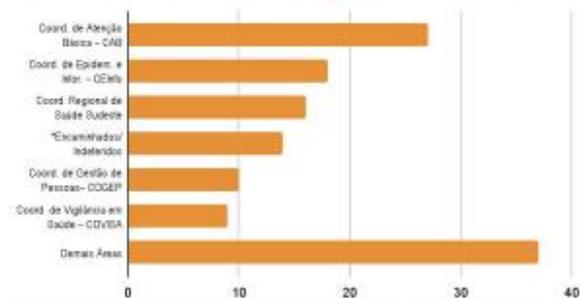


## ASSUNTOS RECORRENTES



**123**  
Pedidos de  
Informação

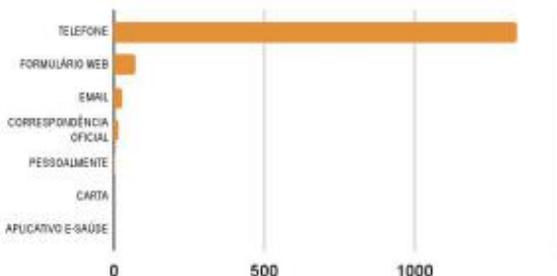
## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



\* Inefetivos: Por ausência de elementos fundamentais, fora de competência da PMSP, fora do escopo do e-SIC. Encaminhados Pedidos que não são de competência da PMSP.

**O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 10 dias.**

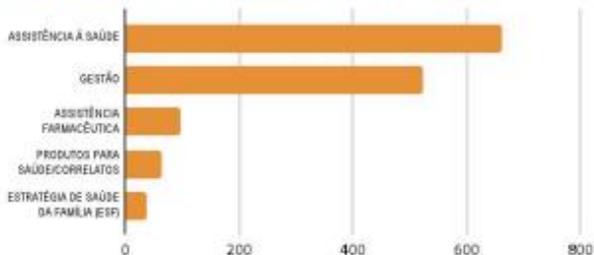
## MEIOS DE ATENDIMENTO



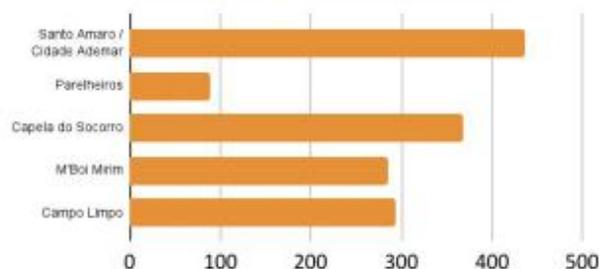
## NUMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



## ASSUNTOS RECORRENTES



## SUPERVISÕES



# Divisão de Ouvidoria

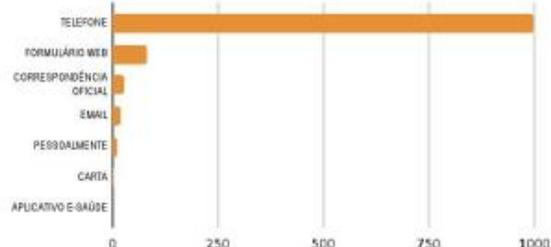
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

## Boletim Ouvidoria em Dados

ABRIL 2023

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

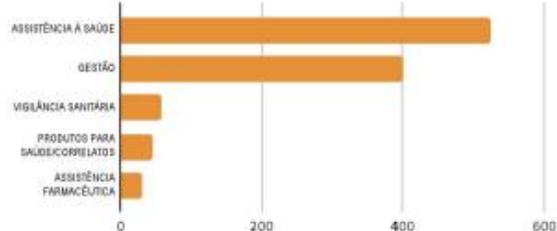
### MEIOS DE ATENDIMENTO



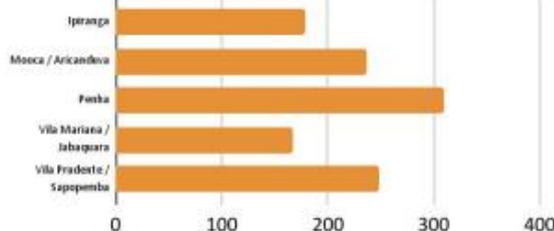
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



A cada 6  
reclamações, 1  
elogio é feito

Na Coordenadoria Regional  
Sudeste, em média são  
registradas 38 manifestações  
por dia, 2 por hora

# Divisão de Ouvidoria

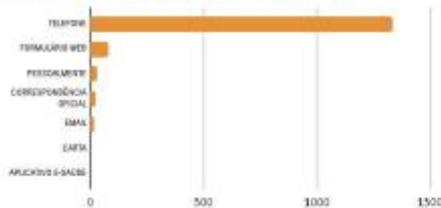
## Boletim Ouvidoria em Dados

### ABRIL 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

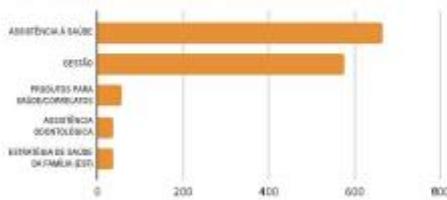
### MEIOS DE ATENDIMENTO



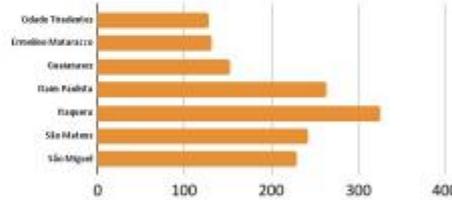
### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



### ASSUNTOS RECORRENTES



### SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 49 manifestações por dia, 2 por hora



# Divisão de Ouvidoria

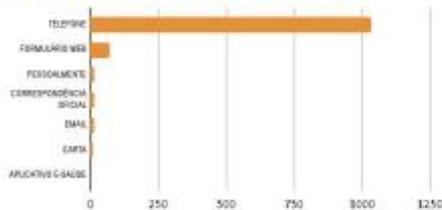
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

## Boletim Ouvidoria em Dados

### ABRIL 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

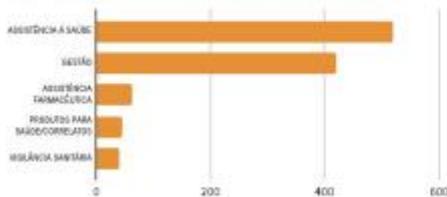
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



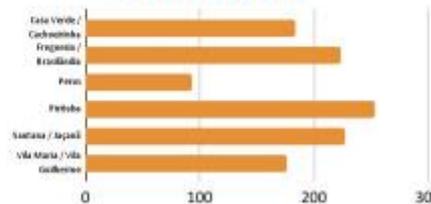
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 39 manifestações por dia, 2 por hora

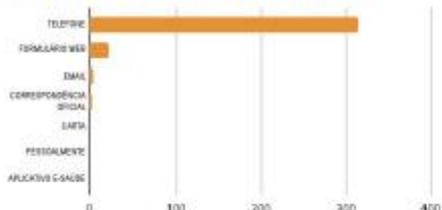
**Divisão de Ouvidoria** **OUVIDORIA**  
CIDADE DE SÃO PAULO

# Boletim Ouvidoria em Dados

## ABRIL 2023

### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

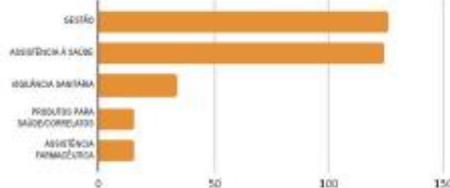
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



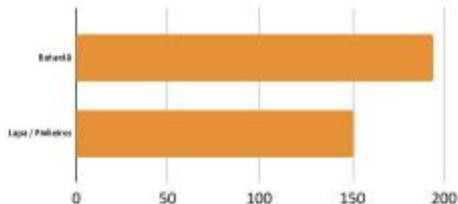
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



**A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito**

**Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 12 manifestações por dia, 0 por hora**

# Divisão de Ouvidoria

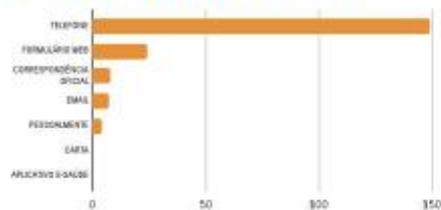
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

## Boletim Ouvidoria em Dados

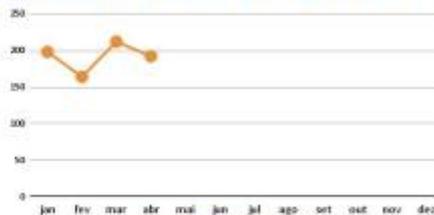
### ABRIL 2023

#### COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

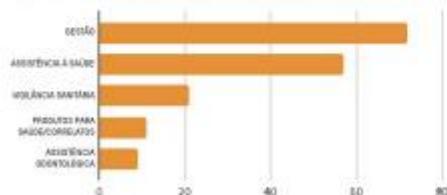
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



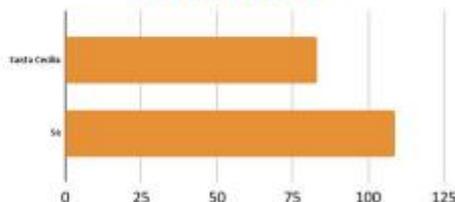
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### SUPERVISÕES



A cada 4 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 6 manifestações por dia, 0 por hora

# Divisão de Ouvidoria

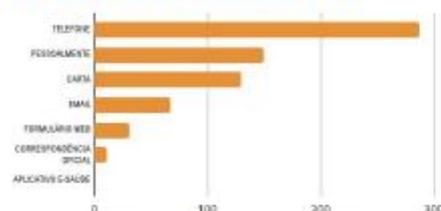
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

## Boletim Ouvidoria em Dados

### ABRIL 2023

#### REDE HOSPITALAR

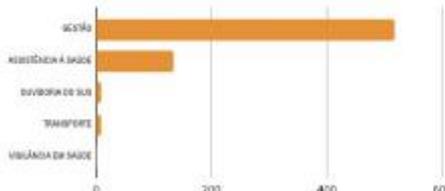
#### MEIOS DE ATENDIMENTO



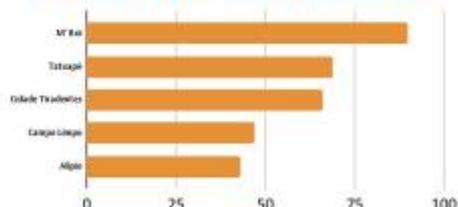
#### NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



#### ASSUNTOS RECORRENTES



#### HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS

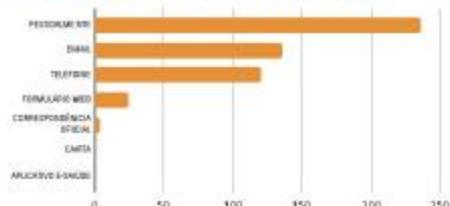


A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

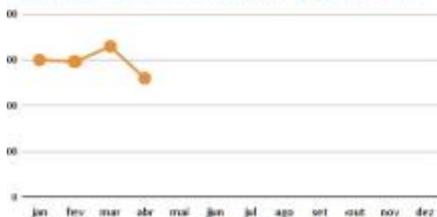
Na Rede Hospitalar, em média são registradas 22 manifestações por dia, 1 por hora

**Divisão de Ouvidoria** CIDADE DE SÃO PAULO  
**Boletim Ouvidoria em Dados**  
**ABRIL 2023**  
**HSPM** **SAMU**

**MEIOS DE ATENDIMENTO**



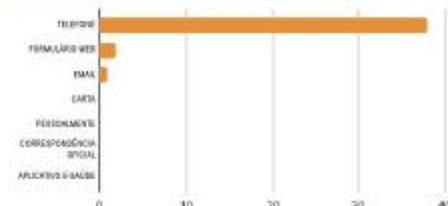
**NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS**



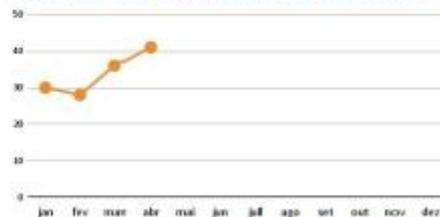
A cada 6 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 17 manifestações por dia, 1 por hora

**MEIOS DE ATENDIMENTO**



**NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS**



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

No SAMU, em média são registradas 1 manifestações por dia.

**• AGUÍECS**

A Divisão de Ouvidoria vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Ouvidoria junto à gestão.

01/04 - Curso de Capacitação sobre técnicas de gravação de aulas online, com equipe da Escola Municipal de Saúde, com a participação de Rosane Fava e Maria Lucia Bom Angelo.

11,12,19, 20/04 - Reuniões presenciais no gabinete da SMS com Rosane Fava e Leila Tufano, da Divisão de Ouvidoria com as Coordenadorias Regionais de Saúde (Leste, Oeste, Sudeste e Centro) para discussão de nova proposta de trabalho, definição de papéis e Planilha de Avaliação de Qualidade - PAQ.

17/04 - Reunião online sobre Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com participação de Sílvia Rocha Pereira e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e Miriam Lavado da Assessoria de Planejamento da SMS.

17/04 - Reunião com a Empresa BR Gaap sobre implantação do Sistema Integrado de Controle e Avaliação de Parcerias - SICAP, com a participação de Leonardo Vicente Oguchi e João Aguiar da Divisão de Ouvidoria e dos analistas Greice Honda e Ricardo Scoralick Duarte Dias.

18/04 - Reunião sobre Integração entre Processos da SMS para Treinamento do Manual de Acompanhamento, Supervisão e Avaliação Assistencial dos Contratos de Gestão com participação de João Aguiar e Leonardo Oguchi da Divisão de Ouvidoria e Moema do Valle da Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP -SMS.

19/04 - Encontro coordenado por Rosane Fretes Fava e João Aguiar com gerentes das unidades gerenciadas pela Organização Social Caminhos de Damasco da região Santana/Jaçanã, para alinhamento de fluxos e processos de trabalho. Ocorreu no Centro de Referência do Idoso - CRI do Complexo Hospitalar Mandaqui, com oficinas e exercícios de respostas de ouvidorias em situações cotidianas, trocas de experiências entre serviços e levantamento de ferramentas potentes para serem usadas nas unidades.

## • ACONTECE

19/04 - Oficina realizada pelo Núcleo Técnico da Divisão de Ouvidoria sobre Orientação Técnica a respeito de Fechamento e Conclusão de Demandas, coordenada por Silvia da Rocha Pereira com a participação da equipe técnica e seis estagiários do setor.



19/04/2023  
Capacitação Núcleo  
Técnico da Divisão de  
Ouvidoria

24/04 - Reunião online com Antônio Vaz Leão do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, de SMS, para apresentação do Sistema de Acreditação e Recertificação das Ouvidorias - SARO, com participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo, da Divisão de Ouvidoria.

24, 25 e 26/04 - Reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade, com participação de Rosane Fretes Fava e Maria Lucia Bom Angelo da Divisão de Ouvidoria e demais membros do Núcleo.

26/04 - Oficina sobre avaliação dos indicadores dos contratos de gestão de OSS, coordenada pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, com participação da Coordenadoria da Atenção Básica - CAB, Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, Assessoria de Gestão Participativa, Coordenadoria de Epidemiologia e Informação - CEInfo e João Aguiar e Leonardo Vicente Gouveia da Divisão de Ouvidoria.

## CURSO GESTÃO DA QUALIDADE

Dias 04 e 06 de abril ocorreu a finalização do curso Gestão da Qualidade, ministrado pela consultoria Auguri - Soluções em Saúde Coletiva. Tratou-se de atividade preparatória para a certificação ONA nas Unidades Básicas de Saúde e formação do Núcleo de Gestão da Qualidade. Estiveram presentes membros dos Núcleos de Gestão de Qualidade Central e Regionais, compostos por representantes de todas as Secretarias Executivas, Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde.



04/04/2023 - Curso Capacitação em Gestão da Qualidade - Atividades em grupo

A programação de 80 horas abordou os temas:

Conceitos Básicos de Qualidade  
Entendendo a Saúde: Cadeia de valor e sustentabilidade  
Gestão e Cultura da Qualidade e Segurança  
Manual ONA Versão 2022  
Avaliador Interno da Qualidade  
Liderança e Comunicação Assertiva



## PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

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

### RELATÓRIOS

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



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

RELATÓRIO ANUAL DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS – SMS – PMSF – 2022

#### LINKS DE ACESSO AO DETALHAMENTO DE DADOS:

Relatório Novo 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNewdIKem68fW8Bt0mtG7cFvW0u0GwS7d0v0NthG5IahIMF7CF09w9XTuK0FHHVHBNcT_/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTNeDNewdIKem68fW8Bt0mtG7cFvW0u0GwS7d0v0NthG5IahIMF7CF09w9XTuK0FHHVHBNcT_/pubhtml</a>
HSPM Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1v5WjZRBHcYns1M2fhu5mQd2w62V1hncvQTM23OJVVij-MuyYawXNaLCTW_3jH0gwy95HNjMy13u0/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1v5WjZRBHcYns1M2fhu5mQd2w62V1hncvQTM23OJVVij-MuyYawXNaLCTW_3jH0gwy95HNjMy13u0/pubhtml</a>
SAMU Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRqEYTHBS2J9FC45_QlxdaeXo3CgHlw5xTfFs3Y-Dy5NYJKDSUpk9AGsA2W8Oupw4-2vp4_Rccp5em/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vRqEYTHBS2J9FC45_QlxdaeXo3CgHlw5xTfFs3Y-Dy5NYJKDSUpk9AGsA2W8Oupw4-2vp4_Rccp5em/pubhtml</a>
Rede Hospitalar Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vS63v4C7w3j1wQcIMH70memu6K09ni-xdoMho8W8DaV6jU_Bwe8FT3D75W2MEe8526K3pp2/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vS63v4C7w3j1wQcIMH70memu6K09ni-xdoMho8W8DaV6jU_Bwe8FT3D75W2MEe8526K3pp2/pubhtml</a>
CRS Norte Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-UH5OQXMAcLQmz1VlG3Fz_fqP93N1Yrc15bN7z3MFvialuichYgg3o5IKDw3k7sABP-Wu4fRH0N/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vT-UH5OQXMAcLQmz1VlG3Fz_fqP93N1Yrc15bN7z3MFvialuichYgg3o5IKDw3k7sABP-Wu4fRH0N/pubhtml</a>
CRS Leste Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTdgTOrIdaBjw-Yce5e74uTNWpPO-k_dso0AVzoo05su9A7e5WQdWvK8Xta-f9w4In_5cLz15oFtoD/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTdgTOrIdaBjw-Yce5e74uTNWpPO-k_dso0AVzoo05su9A7e5WQdWvK8Xta-f9w4In_5cLz15oFtoD/pubhtml</a>
CRS Oeste Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQEHI5f8bQKjEQJ-5V4a2nVQ4rKB5NGk4roovk7PQxTHD2bLsBziHdyfF82GITH206w85ETOvU/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQEHI5f8bQKjEQJ-5V4a2nVQ4rKB5NGk4roovk7PQxTHD2bLsBziHdyfF82GITH206w85ETOvU/pubhtml</a>
CRS Sudeste Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQK0890tMhJwP7YAAJytOgpiSSYtd73gRbKMLP4NG9bK2HD_sEk_UpeCqw2VXmuywnt-HHsQI4Er/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vQK0890tMhJwP7YAAJytOgpiSSYtd73gRbKMLP4NG9bK2HD_sEk_UpeCqw2VXmuywnt-HHsQI4Er/pubhtml</a>
CRS Sul Relatório 2022	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTwaP-UJ8z7o2Mmlg9jCF0V8WwP97R0DyTj-kf3x5ecT5Gu-WJHkneFz8vF3PvR8Kie5_gW0INA/pubhtml">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTwaP-UJ8z7o2Mmlg9jCF0V8WwP97R0DyTj-kf3x5ecT5Gu-WJHkneFz8vF3PvR8Kie5_gW0INA/pubhtml</a>
CRS Centro Relatório	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTUy8HdKbH15vSY-wfBnaI2hlnk">https://docs.google.com/spreadsheets/d/e/2PACX-1vTUy8HdKbH15vSY-wfBnaI2hlnk</a>

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Agradece a apresentação. Vão se organizar para que a Ouvidoria faça parte dos trabalhos do CMS e que esteja sempre com a gente. Fala do documento da conselheira Adriana. Passa às deliberações. Precisam aprovar um questionário de monitoramento dos equipamentos de Saúde Mental para conselhos gestores de saúde.

**Adriana Matos Pereira, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sul:** Diz que esse questionário foi feito na Comissão de saúde Mental e querem fazer um monitoramento dos equipamentos de Saúde Mental, todos os CAPS, I, II e III, CAPS AD, IJ os CECCOS e esse questionário não é para ser respondido pela Supervisão nem pela Coordenadoria e sim pelo conselho gestor do CAPS – Questionário para ser respondido pelos Conselhos Gestores dos equipamentos. Estão há mais de três meses tentando aprovar esse questionário. Precisam aprová-lo. Esse monitoramento está ficando atrasado. Pede para que seja aprovado hoje.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Pergunta se pode ser aprovado por aclamação. Consulta o Pleno – Aprovado.

#### **Passa aos Informes da Mesa**

**Júlio Cesar Caruzzo, Secretário Geral do CMSSP:** - Amanhã 10h acontecerá a oficialização e alteração do nome do AMA Jd. Nordeste para AMA Jardim Nordeste Dr. Carlos Neder e às 14h a mesma coisa na UBS Boni II que vai ter o nome da Celina Maria José de Oliveira.

**Fábio Salles, da AGP:** Quer saber sobre a questão do MP. Foi solicitado que passasse pelo CMS.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Pode ser lido como Informe.

#### **Informe de Conselheiros e de Comissões**

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro: Comunicação:** Está finalizando relatório da 21ª Conferência Municipal de Saúde e provavelmente na próxima semana será apresentado.

Com relação ao GT das OSS recebeu convite pessoal do MP, da Dra. Dora, acredita que o conselheiro Gimenes também tenha recebido, para participar de reunião no MP, dia 23/05 para falar sobre prontuário eletrônico. Respondeu com cópia para a Secretaria Geral do CMS, não sabe se Gimenes poderá comparecer. Se não puder, pode indicar a coordenadora adjunta para participar. Fará relato do que foi tratado lá.

Como Conselheira, informa que na Supervisão Técnica de Saúde da Santa Cecília foi trocada a supervisora por uma pessoa que é contratada pela OSS. Parece que isso está acontecendo também em outras regiões. Supervisor Técnico é funcionário de OSS e acha isso bem pernicioso. São os supervisores que produzem os relatórios confirmando os dados de cumprimento de metas das OSS. Então, você ter um funcionário de OSS responsável por esse relatório, acha que, se for o caso, devem acionar o MP. Não podemos ter supervisores técnicos de saúde terceirizados. Fala, por último, da situação da dengue em São Paulo. Santa Cecília é uma das regiões com maior número de casos. Estão com problema com a vigilância em saúde no local, que não está fazendo RGA de animais, estão com sérios problemas, vendo a

precarização no território desse serviço que é tão importante e é por isso que estão com problema. Acha que o Conselho pode dar uma analisada na situação do município todo.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Considera que a conselheira Débora traz duas pautas importantes que precisam ser colocadas na Comissão Executiva. Outra coisa é que a conselheira sugere que se o conselheiro Gimenes não tiver condições de ir à reunião no MP que vá a coordenadora adjunta, pede que a sugestão seja reformulada porque a dra. Dora chamou um representante dos usuários, então se tiver que rocar, tem que ser por um representante dos usuários na conversa sobre prontuário eletrônico. Vão conversar com o conselheiro Gimenes. Informa que no dia 25/05, na Comissão de RH, há um pedido de apresentação de COGEP e Área de Contratos na área de RH da direta e dos contratados, às 14h. Essa apresentação foi deslocada do pleno para a comissão porque tem bastante coisa para o Pleno. É muito importante que todos os conselheiros participem. Não sabe se será online ou presencial, mas a tendência é que seja online para ter maior participação. É importante porque não se fala de qualidade do SUS se não discutir RH. Sem discutir RH, não tem SUS de qualidade nem atendimento de qualidade. Portanto, vão fazer convite e espera que todos os conselheiros e usuários que queiram participar, venham fazer esse debate.

**Fábio Salles, da AGP:** Está exibindo documento vindo do MP – para Pleno tomar ciência. Sobre permissão de gravações. O Secretário fez ofício a pedido do MP, para que encaminhasse também aos conselhos gestores, todos, sobre essa questão. Na verdade, pediu dilação de prazo para passar aqui. Ofício que o MP encaminhou para nós dizendo: Faz leitura. Sirvo-me do presente para encaminhar a documentação anexa e informar que, de fato, as imagens gravadas por um dos interlocutores da reunião não pode ser publicizada a seu bel prazer e em prejuízo de terceiros no âmbito privado ou ser utilizada de forma abusiva, mesmo no âmbito público.

Todavia, em primeiro lugar, o conselho gestor realiza reuniões de interesse público, sendo pautadas pelo regime de direito administrativo, o que impõe a publicidade e transparência como regra.

Em segundo lugar, a legislação garante o direito de gravação de reuniões, ainda mais se falando em ato administrativo:

*“Art. 15, CPC. Na ausência de normas que regulem processos eleitorais, trabalhistas ou administrativos, as disposições deste Código lhes serão aplicadas supletiva e subsidiariamente.*

*Art. 367, CPC. O servidor lavrará, sob ditado do juiz, termo que conterá, em resumo, o ocorrido na audiência, bem como, por extenso, os despachos, as decisões e a sentença, se proferida no ato.*

*§ 5º A audiência poderá ser integralmente gravada em imagem e em áudio, em meio digital ou analógico, desde que assegure o rápido acesso das partes e dos órgãos julgadores, observada a legislação específica.*

*§6º A gravação a que se refere o §5º também pode ser realizada diretamente por qualquer das partes, independentemente de autorização judicial.”*

*Nesse sentido, o Supremo Tribunal federal já reconheceu a possibilidade da gravação ambiental realizada por um dos interlocutores sem conhecimento do outro (RE 583937, Rel. Min.Cezar Peluso, Tema 237), não sendo tal conduta ilícita como faz crer a regrado regimento interno mencionada. Aliás, a interpretação dada pela Secretaria justamente vai contra o entendimento da Suprema Corte.*

Em terceiro lugar, a recusa de agente público, ainda que honorífico, em proceder a gravação de audiência da qual faz parte, no exercício de sua atividade, deve ser excepcional e

acompanhada de justa causa, sendo inadmissível eventual recusa abusiva, especialmente aquela voltada a violar direitos de demais conselheiros gestores.

Em quarto lugar, a gravação da reunião realizada por conselheiro gestor como defesa do seu próprio direito de participar e ser ouvido de forma efetiva não se confunde com eventual divulgação abusiva, essa última não podendo ser presumida *a priori*. Evidentemente, situação pontual de utilização abusiva de imagem e som poderão configurar responsabilidade daquele que excedeu excepcionalmente ao seu direito, mas de forma alguma justifica o cerceamento daquilo que a lei e a jurisprudência expressamente garantem.

Dessa forma, solicito nova providência no sentido de transmitir às Organizações Sociais de Saúde, coordenadoria e também aos Conselhos gestores que, os últimos, na sua atuação funcional, têm o direito de participarem das reuniões voltadas à sua aprovação, bem como a gravação das reuniões, independentemente de autorização, nos estritos termos legais, sob pena de responsabilização cabível daquele que violar os respectivos direitos. Prazo para resposta 10 (dez) dias.

No ensejo, apresento a Vossa Excelência os protestos de elevada estima e distinta consideração.

DORA MARTIN STRILICHERK

Promotora de Justiça

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** O CMS está ciente. Que conste em ata também a resposta.

**Fábio Salles, da AGP:** Quanto à resposta, o Secretário chegou a dar já encaminhou via Secretaria Geral aos conselheiros. Trata-se do ofício 225.

Exma. Dra. Promotora de Justiça

Trata-se dos Ofícios nº225/2023 e nº 428/2023, enviado pelo Ministério Público do Estado de São Paulo à secretaria Municipal da saúde, solicitando que apresente comprovação de envio de recomendações/nota da SMS dirigida às Coordenadorias, Diretorias de OSS e das unidades de saúde, no sentido de que os referidos conselheiros sejam respeitados, possibilitando-se leitura e inclusão de documentos nas Atas de reunião, gravação das reuniões e participação de terceiros da população, pois as reuniões são públicas, sendo inadmissível que a CGM seja chamada para retirar conselheiros da reunião.

Nesse sentido, enviam-se informações apresentadas pela SMS/Gestão Participativa (doc. SEI nº 078984612 e 078997848), desta Pasta, atendendo às solicitações.

Por fim, a secretaria Municipal da Saúde coloca-se à disposição para eventuais questionamentos ou providências adicionais, exclusivamente no endereço eletrônico

[daoc.cojur.sms@prefeitura.sp.gov.br](mailto:daoc.cojur.sms@prefeitura.sp.gov.br).

Atenciosamente

LUIZ CARLOS ZAMARCO  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE

Diz que o secretário fez esse ofício para que pudessem encaminhar a todas as CRS, OSS, todos que trabalham com controle social. Fizeram isso e o MP pediu também que fosse encaminhado ao Pleno do CMS.

**Flávia Anuniação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Dirige-se ao

Sr. Fábio dizendo que estão cientes da parte da Dra. Dora, mas pede que o mesmo encaminhe a resposta que foi dada pela SMS. Sugere que fique consignado que o CMS tem ciência da provocação da promotora Dra. Dora. O Conselho está solicitando para também ter ciência da resposta dada à promotora pela SMS.

**Fábio Salles, da AGP:** Concorda, sem problema nenhum.

**Adriana Matos Pereira, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sul:** Diz que pelo que o Fábio apresentou no documento e ela está pedindo é para a Secretaria responder às questões que ela apresentou.

**Fábio Salles, da AGP:** Responde que, na verdade é que seria o posicionamento do Conselho. O que a promotora está dizendo é que qualquer conselheiro, qualquer pessoa que chegar filmando, ele pode. O MP está dizendo que a responsabilidade é dele. Mas nenhum de nós aqui pode impedir a filmagem.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Reforça que isso vale para cá e qualquer espaço de controle social. A pessoa não pode ser punida por entrar aqui e gravar uma reunião que esteja ocorrendo. O que pode causar punição é como vai fazer uso disso. Isso está na legislação. Talvez fosse legal deixar claro que o uso das imagens pode causar uma responsabilização se alguém estiver fazendo uso indevido.

**Fábio Salles, da AGP:** Acredita que isso possa ser uma pauta, porque percebe que os conselheiros em geral, e não se refere apenas ao CMS, não gostam de ser filmados. Se alguém pegar as imagens e usar para cunhos próprios, como aconteceu num conselho em que houve briga entre conselheiros. A pessoa tem uma empresa de imagem e coloca no blog dela, foi por isso que ocorreu essa questão. O que a promotora está dizendo, é que esta questão de garantia de imagem tem já uma jurisprudência, dizendo que não, que você estando num ambiente público, o espaço é público, você será filmado, querendo ou não.

**José Ivan Ferreira, Conselheiro Suplente, representante do Poder Público:** Informa que estava na semana passada em reunião do Conselho do Saboya e teve problema por conta da gravação. Não ocorreu a reunião. É complicado isso lá.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Propõe que a Comissão Inter-intraconselhos e demais precisam fazer uma força tarefa e ir até lá, porque há muitos problemas no Saboya. Precisam intervir para que volte a ter lá um espaço de controle social. Tem briga e o ambiente está muito radicalizado. Precisam de gente de fora para poder apaziguar os ânimos, orientar sobre o regimento. Criar força tarefa para ajudar os conselheiros e retomar o controle social de lá.

**Fábio Salles, da AGP:** - Há problemas em vários conselhos com a mesma situação. Precisam visitar alguns conselhos em situação precária.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Titular, representante das Entidades Sindicais Gerais, Coordenadora Adjunta da Comissão Executiva do CMSSP:** Propõe como encaminhamento conversar sobre isso na Comissão Executiva, porque lá há dois conselheiros que estão na Comissão Inter-intraconselhos e podem encaminhar por lá.

**Adriana Matos Pereira, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sul:** Relata que estão discutindo na zonal sul há mais de um ano e no último sábado, no dia 6, fizeram o lançamento do Fórum Popular de Saúde Mental da Zona Sul , com participação de mais de 100 pessoas. Foi muito bom. Próxima reunião será 6/6, às 10h. Agradece aos colaboradores.

**Flávia:** Agradece a participação de todos e todas. Encerra a reunião às 18h33.