

**ATA DA 274ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO**

**SÃO PAULO, 09/09/2021**

**PRESIDENTE**

EDSON APARECIDO DOS SANTOS

**COORDENADOR DA COMISSÃO EXECUTIVA**

LEANDRO VALQUER JUSTINO LEITE DE OLIVEIRA

**SECRETÁRIO GERAL DO CMS-SP**

JÚLIO CÉSAR CARUZZO

**LISTA DE PRESENÇA**

**I – Conselheiros Presentes**

**Representantes da Sociedade Civil:**

MARIA AUXILIADORA CHAVES DA SILVA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE LESTE

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

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

MARCIONÍLIA NUNES DE SOUZA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE CENTRO

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

ELZA CALIXTO LIMA (SUPLENTE) REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUL

RUBENS ALVES PINHEIRO FILHO (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE OESTE

GIVANILDO OLIVEIRA DOS SANTOS (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE OESTE

CIRLENE SOUZA MACHADO (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE NORTE

JAQUELINE TEIXEIRA DOS SANTOS (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

JOCILEIA NEIA DA COSTA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

MÁRIO FRANCISCO FRANÇA DA SILVA (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

VITA AGUIAR DE OLIVEIRA (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

NADIR FRANCISCO DO AMARAL (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

PATRICIA PEREZ E SILVA DE FREITAS (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

GILBERTO FRACHETTA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

JOSÉ HENRIQUE MARQUES CAMARGO (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES PATRONAIS

ISMAEL GIANERI (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS CENTRAIS SINDICAIS

**Representantes dos Trabalhadores em Saúde:**

JOSÉ ERIVALDER GUIMARÃES DE OLIVEIRA - (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE  
DEODATO RODRIGUES ALVES (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE  
VALTER MARTINS - (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE  
LEANDRO VALQUER JUSTINO LEITE DE OLIVEIRA (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
FLÁVIA ANUNCIÇÃO DO NASCIMENTO (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
SILAS LAURIANO NETO (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
MARGARETH ANDERAO (SUPLENTE) – REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
JOSÉ ANIBAL GONÇALVES DE ALMEIDA (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO MEIO  
DANIÉL DOS SANTOS (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO MEIO  
ALEXANDER DE CARLO FREITAS NAVARRO (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ASSOCIAÇÕES DE PROFISSIONAIS LIBERAIS

**Representantes das Instituições Governamentais:**

JORGE HARADA (TITULAR) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PÚBLICA  
REINALDO JOSÉ TOCCI (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PRESTADOR LUCRATIVO

**Representantes do Poder Público:**

FABIO HENRIQUE SALLES– (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
RITA DE CASSIA BATISTA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
MARILDA SILVA SOUSA TORMENTA (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
MARCELO MONTEIRO PINTO (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

**II – Justificativas de ausência:**

EDSON APARECIDO DOS SANTOS – PRESIDENTE DO CONSELHO MUNICIPAL DA SAÚDE DE SÃO PAULO  
ALESSANDRA ESTEVÃO DA ROCHA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUDESTE  
ANDERSON PEREIRA LOPES (TITULAR) REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUL  
PAULO MOURA DA SILVA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE NORTE  
MARISA ROSA BARBOSA DA SILVA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
RICARDO MARCIANO DE SOUZA (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
ZANDRA FÁTIMA BAPTISTA (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
JILSOMAR PINHEIRO DA SILVA (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
MARTA ANTÔNIA SOARES (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
DAVI ALVES SENA (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
SUELY LIMA (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS  
MARGARETE APARECIDA DE OLIVEIRA PRETO (TITULAR) - REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS  
PAMELLA DE FREITAS SAIÃO SCAFURA (TITULAR) – REPRESENTANTE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA  
EDUARDO GIACOMAZZI (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES PATRONAIS  
CARLOS MIGUEL BARRETO DAMARINDO (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS CENTRAIS SINDICAIS  
ANA LÚCIA FIRMINO - (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE  
JOSÉ CARLOS SALVADOR (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS  
JULIA PAGANO COSTA (TITULAR) – REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
JAMES FRANCISCO PEDRO DOS SANTOS (SUPLENTE) – REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
CLÁUDIO ANDERSON RODRIGUES DE SOUZA (TITULAR) – REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM  
NEIDE APARECIDA SALES BISCUOLA (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ASSOCIAÇÕES DE PROFISSIONAIS LIBERAIS  
MARCO AKERMAN (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PÚBLICA  
MARIÁ DA PENHA MONTEIRO OLIVA (TITULAR) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PRIVADA  
JASON GOMES RODRIGUES SANTOS (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PRIVADA  
CARLOS ALBERTO FERREIRA GOULART -(SUPLENTE) - REPRESENTANTE DO PRESTADOR LUCRATIVO

VERA MARIA DA SILVA RIBEIRO (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PRESTADORES FILANTRÓPICOS  
FERNANDA SILVA FUSCALDI (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS PRESTADORES FILANTRÓPICOS  
MARTA LOPES DE PAULA CIPRIANO (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
FRANCIS DA SILVA FERNANDES (SUPLENTE) - REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
NELZA AKEMI SHIMIDZU (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO  
DRAUSIO SOARES FILHO (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

### **III – Ausentes:**

Em virtude da realização da reunião através de videoconferência, onde alguns conselheiros não puderam ter acesso ou relataram dificuldades no uso da ferramenta Microsoft Teams, os ausentes terão justificativa garantida.

### **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

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Inicia a reunião, após verificação de quórum, cumprimentando a todas e todos. Informa que ele, os conselheiros Fábio e Marcionília estão presentes. Os demais, online. Solicita ao Júlio que faça leitura da pauta.

**Júlio Cesar Caruzzo, Secretário Geral do CMS/SP:** Lê a Pauta:

- A- Aprovação da ata da 273ª Reunião Plenária Ordinária;
  - B- Informes da Mesa;
  - C- Informes dos (as) Conselheiros (as);
  - D- Informes das Comissões;
  - E- Ordem do Dia:
- Situação da Covid 19 no município de São Paulo:
    - Variante Delta;
    - Passaporte da vacina;
    - Terceira dose;
    - Legalidade da Lei nº 17.583/21c – sobre escolha de vacinas;
    - Imunidade pós-vacinação;
  - Apresentação da Ouvidoria da Saúde – Relatórios

Deliberações

- Documento Norteador da Comissão de Saúde da População Negra.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Propõe iniciar por Ordem do Dia, Deliberações e Informes. Há 2 informes da mesa importantes. Solicita que sejam dados no início. Os demais ficariam para o final.

**José Erivalder Guimarães de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Categoria Saúde:** Tem uma questão urgente sobre a UBS Vila Carioca para incluir.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Solicita que seja dado nos informes e depois encaminhado para a Comissão Executiva – Pauta aprovada. Passa à aprovação da ata da 273ª Reunião Plenária Ordinária – consulta o pleno. **Aprovada.**

**Convidada Miriam da Assessoria de Planejamento da SMS:** Agradece e parabeniza os conselheiros pelo trabalho nas plenárias. Receberam o documento. Foram 59 propostas. Escolheram 33 prioritários e 16 entre Pandemia e Saúde do Trabalhador. As 33 propostas estão no Participe Mais para escolha de 5. Serão avaliadas pelas áreas técnicas para verificar a viabilidade.

**Júlio Cesar Caruzzo, Secretário Geral do CMS/SP:** Informes da Mesa – São 2 informes.

1- Lives que são realizadas nos dias 21 e 28/09, às 15h30.

Sistema de Informação em Saúde – Diálogo com o Controle Social – Iniciativa do CEINFO e EMS.

Vão encaminhar às regiões e conselheiros;

2- Estão recebendo os dois novos conselheiros do Segmento Trabalhadores, Conselhos Meio – José Aníbal Gonçalves de Almeida e Daniel dos Santos – Conselho Regional de Economia de São Paulo.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Que possamos conversar numa Executiva, por exemplo. Agradece a presença da Miriam Lavado. Saúda os 2 conselheiros que estão chegando. José Aníbal e Daniel. É um prazer imenso tê-los no CMS. Sejam bem vindos. Passa à Ordem do Dia. Situação da Covid 19 no município de São Paulo.

**Maria Aparecida Barbosa Nunes, representante da Atenção Básica da SMS:** Estão no instrutivo nº35. A novidade é a dose adicional para pessoas acima de 90 anos e prioridades. Como estamos desse janeiro no processo de vacinação, o que mudam são os novos grupos. Pergunta se há alguma questão específica.

**Convidado Dr. Jorge Kayano:** - Fala que já existe o instrutivo 35. Quer saber se há algo novo.

**Convidada Miriam:** Pergunta sobre a falta de doses da Astrazeneca para 2ª dose hoje. Na região Norte está bem difícil de encontrar. Quer saber se houve algum problema.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Pergunta se está sendo exigida documentação para dose de reforço. Outra questão é sobre o retorno escolar. Como está a orientação. Quer esclarecimento sobre exigência de certidão de casamento quando não há de residência.

**Convidado Benedito Alves:** - Quer saber como será feita a 3ª dose. Se será qualquer marca ou a mesma tomada anteriormente.

**Convidado Marcos:** na UBS Jd. Edith não tem Astrazeneca.

**Nadir Francisco do Amaral, Conselheiro Suplente representante dos Portadores de Patologias:** Muitos idosos ainda não tomaram a 2ª dose. Como será a logística para a 3ª dose nesse segmento.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Observa a ausência de técnicos da COVISA nesta reunião. A chamada reestruturação da COVISA não contribui com o controle social. A gestão precisa se empenhar um pouco mais.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Débora tem razão. Também lamenta a ausência da COVISA.

**Patrícia Perez e Silva de Freitas, Conselheira Suplente representante dos Portadores de Patologias:** Pergunta sobre pessoas que não possuem CPF como adolescentes, imigrantes, etc. como farão para se vacinarem.

**José Erivalder Guimarães de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Categoria Saúde:** Pergunta qual o motivo da falta da Astrazeneca hoje na cidade.

**José Erivalder Guimarães de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Categoria Saúde:** Informa que o instrutivo 34 foi atualizado ontem. As vacinas são distribuídas e quem cuida da logística são as UVIS das regiões. Não sabe o motivo da falta pontual hoje. COVISA pode esclarecer melhor.

**José Erivalder Guimarães de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Categoria Saúde:** Não é falta pontual. Quer saber o motivo técnico da ausência desse imunizante.

**Maria Aparecida Barbosa Nunes, representante da Atenção Básica da SMS:** Para 3ª dose, tem que ser levado documento com foto. Pessoas com mais de 90 anos, acamados, população indígena, doentes autônomos mais de 60 anos.

Solicitam comprovante de residência com objetivo de vacinar a população residente no município de São Paulo. Por isso às vezes pedem certidão de casamento.

Há controle de qualquer surto ou caso que ocorra em escolas. É encaminhado para UBS que acompanha.

**Cirlene Souza Machado, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Norte:** Várias pessoas que tomaram Astrazeneca relatam que levam choques. Quer saber se esse sintoma é conhecido.

**Vita Aguiar de Oliveira, Conselheira Titular representante dos Portadores de Patologias:** As UBS estão com muito trabalho e precisa ter busca ativa mais forte para quem ainda não se vacinou. O que está sendo feito? Sobre a lei, escolha de vacina, sentiu a fala de assinatura do Secretário da Saúde.

**Marcionília Nunes de Souza, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Pergunta sobre criança com COVID. Se são afastadas das aulas. Preocupa-se com as pessoas que são descadastradas da Atenção Básica.

**Maria Aparecida Barbosa Nunes, representante da Atenção Básica da SMS:** As UBS fazem busca ativa em quem está com vacinação atrasada. É pela ACS.

As mídias também solicitam para que a população tome a 2ª dose, que procurem as UBS.

O CPF é necessário mais sua falta não é impeditiva para vacinação. Sobre efeito adverso da vacina, solicitam que seja registrada na UBS. É feita notificação e feita análise.

Criança com COVID há protocolo de afastamento da criança. É feito levantamento sobre até quando a criança foi à escola. A escola é orientada. Recebem protocolo de como agir em caso de criança com COVID. Podem investigar caso relatado pela conselheira Marcionília. Sobre 3ª dose é a disponível na UBS – Atualmente é feita com a Coronavac. De acordo com as doses recebidas pelo Estado.

**Jaqueline Teixeira dos Santos, Conselheira Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários:** O que está sendo pensado para vacinação de crianças com menos de 11 anos.

**Maria Auxiliadora Chaves da Silva, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Leste:** Considera que documento não pode impedir vacinação.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Suplente representante das Entidades Sindicais Gerais:** Não se vê intersectorialidade na assistência. Profissionais estão sobrecarregados na Atenção Básica. Pergunta quem está fazendo fiscalização nas escolas?

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Fala da data errada de retorno para 2ª dose. Há várias reclamações, inclusive na sua região.

**Silas Lauriano Neto, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais:** Por que o governo não aplica a lógica da política preconizada pelo estudo do Instituto Pólis que o Dr. Jorge Kayano trouxe.

**Maria Aparecida Barbosa Nunes, representante da Atenção Básica da SMS:** Ainda não tem orientação sobre vacinação de crianças maiores de 11 anos. Talvez COVISA tenha alguma coisa. Educação e Saúde estabelecem sim protocolos. Vocês podem pedir e chamar para conversa.

**Albertina Souza Ribeiro Justino, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Leste;** Remédios de uso contínuo não podem faltar. Ex.: - Cloridrato de Tramadol, Monidrato de Isossorbida.

**Convidado Jorge Kayano:** - Quanto à exigência de comprovante de residência para vacinação em São Paulo, não deveria estar acontecendo, contraria o princípio do SUS da universalidade. O que mais ocorre é o contrário, pessoas de São Paulo tomam vacina fora. Essa exigência deveria ser abolida como condição para vacinação. São pessoas que moram há 20, 30 anos no mesmo local. O CMS não pode aceitar isso.

**Maria Aparecida Barbosa Nunes, representante da Atenção Básica da SMS:** Isso não é improdutivo. Há cidadãos que não têm comprovante e recebem a vacina. A questão do CPF também. Essa questão deve ser discutida com COVISA, que fez o instrutivo. Que o CMS encaminhe para COVISA. As pessoas são cadastradas nas UBS e recebem vacina normalmente.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** A periferia segue o SUS. Não devemos ter caixinhas entre setores. O Conselheiro Fábio assumiu compromisso que na mesa de 14/09, COVISA estará presente. Há crianças morrendo no mundo. Agradece a presença de Aparecida e Selma.

**Maria Aparecida Barbosa Nunes, representante da Atenção Básica da SMS:** Agradece e estão à disposição.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Fala da votação de propostas no Participa Mais, Estão relatando problemas. Coloca os links dos relatórios da Ouvidoria da SMS. São 3.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Passa ao Ponto da Ouvidoria. A Comissão de Comunicação, ordenada por Nadir e Mário solicitaram esses relatórios desde agosto de 2020.

Rosane Jacy Fretes Fava, coordenadora da Ouvidoria da SMS: Apresenta-se, cumprimenta a todos  
Trouxe João, Leila e Rita de sua equipe.

**CENÁRIO 2019 - 2020.**

# PORTARIA DIVISÃO DE OUVIDORIA

Outubro  
2020



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

## CENÁRIO 2019 - 2020

- Dezembro 2018 - Responsável pela Ouvidoria
- Atuação com base na Portaria 522
- Fechamento do Relatório de 2018
- Implantação do SIC - Sistema de Informação ao Cidadão na Ouvidoria
- Capacitação e Reciclagem Central SP 156 - Fevereiro a Abril 2019
- Reunião com a Equipe de Redes Sociais - SMS - Abril 2019
- Visita Técnica AHM - Maio 2019
- Reunião Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar (CGAC) - Maio 2019
- Reunião DTIC - Projeto BI Ouvidoria - Maio 2019
- Reunião Técnica CIES - Junho 2019

## CENÁRIO 2019 - 2020

- Visita Técnica HSPM - Junho 2019
- Reunião com a Escola Municipal de Saúde e PUC - Junho 2019
- Reunião Técnica com IABAS- Junho de 2019
- Fórum Pontos Focais do e-Sic - Junho 2019
- Reunião EMASP - curso Excel - Julho 2019
- Reunião Técnica com DTIC - Projeto Ouvidoria - Agosto 2019
- Workshop "Aplicações do Excel na área de Saúde" setembro 2019
- Reunião com o GT OSS - Ouvidores - Setembro 2019

## CENÁRIO 2019 - 2020

- Reunião Técnica SAMU - outubro 2019
- Apresentação do Projeto BI Ouvidoria - DTIC (1ª versão) - outubro 2019
- Visita do Ouvidor Geral do SUS - DOGES - outubro 2019
- Reunião sobre o novo decreto de organização da SMS - Desenho e atribuições - novembro 2019
- Reunião DTIC - Projeto BI Ouvidoria - suspensão do projeto - dezembro 2019
- Reunião SMS Anhembi - Secretário - dezembro 2019
- Encontro Semestral de Alinhamento IABAS - Janeiro 2020

## CENÁRIO 2019 - 2020

- Reunião Técnica HSPM - Comissão Executivo - Conselho Gestor - janeiro 2020
- Treinamento Nova Versão do Ouvidor SUS - março 2020
- Decreto nº 64.864, de 16/03/2020 - Dispõe sobre a adoção de medidas adicionais, de caráter temporário e emergencial, de prevenção de contágio pelo COVID-19 (Novo Coronavírus), e dá providências correlatas.
- Suspensão do atendimento presencial
- Mapeamento da Rede de Ouvidorias - novembro de 2020

## CENÁRIO 2019 - 2020

- Relatório Anual Ouvidoria - 2019
- Relatório semestral de COVID - 2020
- Relatório Semestral Ouvidoria SUS - 2020
- Decreto nº 59685, de 13/08/2020 - Reorganiza a Secretaria Municipal da Saúde.
- Divisão de Ouvidoria do SUS - incorporamos as Ouvidorias da AHM e COVISA
- Retomada do Projeto de Acreditação - outubro 2020
- Atualização da Portaria 522 de acordo com o novo Decreto de reorganização da SMS - Portaria 166/2021

## DESAFIOS

- Equipe reduzida e rotatividade
- Volume de demandas para serem fechadas (passivo)
- Organização do trabalho (OGM, Formulário, CGAC, REG SUS)
- Implantação do trabalho de qualidade (PAC)
- Gestão interna e externa das demandas
- Gestão da rede interna (e-sic e ouvidoria)
- Padronização de informações
- Padronização de relatórios
- Fortalecimento da rede de ouvidorias
- Pandemia

## SUMÁRIO

Capítulo 1.	Apresentação
Capítulo 2.	Das Definições
Capítulo 3.	Da Estrutura Organizacional
Capítulo 4.	Das Atribuições
Capítulo 5.	Das Manifestações
Capítulo 6.	Do perfil do ouvidor, do equipe de ouvidores e do equipe de transparência passiva
Capítulo 7.	Disposições Finais

## APRESENTAÇÃO

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

#### Art. 1º

- Consonância com **Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS**
- **MISSÃO:** viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas as suas manifestações individuais ou produzindo melhorias nos processos de gestão.
- Trabalha com um **único sistema informatizado:** possibilita a geração de relatórios gerenciais e, também, o controle de prazos para o atendimento das demandas.

## APRESENTAÇÃO

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

▪ Art. 2º - O usuário poderá **registrar manifestações** perante à administração pública acerca da prestação de serviços públicos no âmbito da rede municipal de saúde:

- Solicitações
- Informações
- Sugestões
- Elogios
- Reclamações
- Denúncias

apresentadas à Rede de Ouvidoria SUS.

## APRESENTAÇÃO

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

▪ Art. 4º - **Princípios:**

- I. Independência e autonomia
- II. Transparência na prestação de informações
- III. Confidencialidade para a proteção da informação
- IV. Imparcialidade e isenção
- V. Acolhimento, escuta qualificada e compreensiva.

## APRESENTAÇÃO

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

▪ Art. 5º - Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020, que reorganiza a Secretaria Municipal da Saúde:

- No Art. 9º, inciso V
- Gabinete do Secretário Municipal da Saúde
  - Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
    - **Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**
    - **Divisão de Ouvidoria do SUS**

## APRESENTAÇÃO

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 7º** As Ouvidorias locais devem estar **vinculadas administrativamente ao principal gestor da unidade** e suas atividades serão **coordenadas tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria** da Secretaria Municipal de Saúde.
- **Art. 8º** As Ouvidorias locais devem contar com o **apoio da gestão** das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento no disposto nesta Portaria

## APRESENTAÇÃO

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **§ único** - A Divisão de Ouvidoria do SUS atua também em uma perspectiva de **acesso e disseminação de informações em saúde -**  
**Transparência Passiva**

## DEFINIÇÕES

### REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

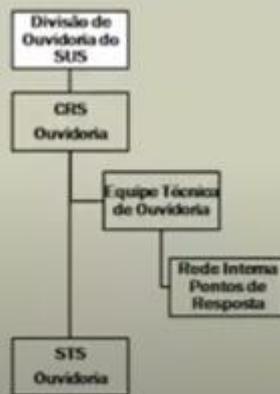
Art. 9º - Padronização da nomenclatura

- Área Técnica Responsável
- Assuntos e subassuntos:
  - Atendimento
  - Denúncia
  - Elogio
  - Formulário eletrônico e-SIC
  - Formulário eletrônico Ouvidoria
  - Informação
  - Manifestações
  - Ponto de resposta.
  - Ponto Focal e-SIC
  - Público-alvo
  - Reclamação
  - Solicitação
  - Sugestão
  - Tipificação



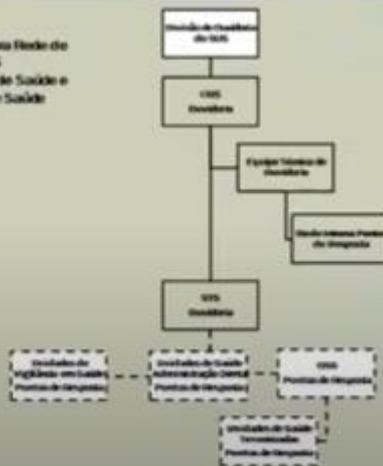
**REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICIPIO DE SAO PAULO**

Figura 2 Modelo de Estrutura Rede de Ouvidoria da SMS  
Coordenadorias Regionais de Saúde



**REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICIPIO DE SAO PAULO**

Figura 3 Modelo de Estrutura Rede de Ouvidoria da SMS  
Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde



**REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICIPIO DE SAO PAULO**

Figura 4 Modelo de Estrutura Rede de Ouvidoria da SMS  
Relacionamento com a Rede - Atenção Hospitalar  
Rede Ouvidorias Hospitalares



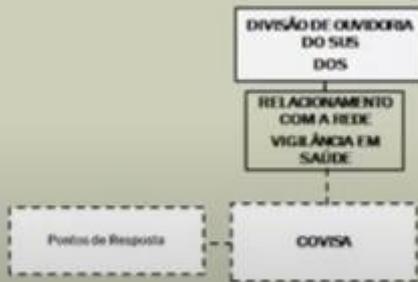
REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICIPIO DE SAO PAULO

Figura 5 Modelo de Estrutura Rede de Ouvidoria do SMS  
OUVIDORIA HSPM



REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICIPIO DE SAO PAULO

Figura 6 Modelo de Estrutura Rede de Ouvidoria do SMS  
Relacionamento com a Rede Vigilância em Saúde



REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICIPIO DE SAO PAULO

Figura 7 Modelo de Estrutura Rede de Ouvidoria do SMS  
SAMU



## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 15º** A Divisão de Ouvidoria se referencia nas Coordenadorias, Departamentos e respectivas Divisões integrantes das unidades específicas que fazem parte da estrutura básica da Secretaria Municipal de Saúde instituída pelo Decreto Municipal nº 59.685 de 13 de agosto de 2020, Art. 4º, inciso I, formando uma Rede Interna de Pontos de Resposta.

- I. Cada manifestação ou pedido de informação podem ser direcionados e respondidos por um **responsável designado conforme a área de competência**

- §1º As Coordenadorias e Departamentos integrantes da **Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde**
- §2º As Coordenadorias integrantes da **Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar**
- §3º As Coordenadorias e Departamentos integrantes da **Secretaria Executiva de Gestão Administrativa**
- §4º As Coordenadorias integrantes da **Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

OBS: No caso do e-SIC, também as unidades de assistência direta ao Secretário, o Gabinete do Secretário

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Parágrafo único:** As unidades administrativas de que trata este artigo deverão proceder à **indicação de responsável e suplente**, por meio de **memorando ou e-mail subscrito pela autoridade máxima de cada unidade**, para os atendimentos das demandas encaminhadas e pedidos de informação, para manifestação das áreas técnicas. Todos os envolvidos na rede de informação são **responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.**

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- III. Além dessa Rede Interna de Pontos de Resposta, a Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo é composta pelas seguintes instâncias:
  - a) Ouvidoria do **Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM**;
  - b) Ouvidorias das **6 (seis) Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS)** com suas respectivas **27 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS)**, conforme Art. 6º, inciso VI, § 1º e 2º do Decreto nº 59.685 de 13 de agosto de 2020.
  - c) Ouvidoria do **Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU**;
  - f) **Central SP156** - Canal de comunicação entre a população e a Prefeitura de São Paulo, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, sendo que a Divisão de Ouvidoria do SUS fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento dessa central no que tange ao acolhimento das manifestações dos municípios sobre assuntos relacionados ao SUS.
- **Parágrafo único:** As Ouvidorias dos Hospitais Municipais de administração direta bem como hospitais com contrato de gestão, do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), das 6 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STS), do Serviço de Atendimento Móvel de Urgências (SAMU), bem como dos Pronto Socorros, Pronto Atendimentos e UPAS se referenciarão tecnicamente à Divisão de Ouvidoria.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### Art. 17º A Divisão de Ouvidoria do SUS - atribuições - Decreto Municipal nº 59.685 de 13 de agosto de 2020

- Coordenar e implementar a política municipal de Ouvidoria em saúde
- **Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em saúde em âmbito municipal;**
- Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- 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;
- **Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;**
- Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de Ouvidoria;
- Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### Art. 18º Compete, exclusivamente, ao Ouvidor:

- Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- Atuar de ofício, ou seja, sem a obrigatoriedade de iniciativa ou participação de terceiros quando assim exija o cargo ocupado;
- Monitorar o cumprimento dos prazos previstos nesta portaria;
- Selecionar pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;
- Participar da elaboração e validação dos relatórios gerenciais da Ouvidoria;
- Estabelecer articulação com as áreas responsáveis para a tratativa das manifestações;
- Articular, **intersectorial** e interdisciplinarmente, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria como um espaço de cidadania.



## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### ▪ Art. 19º Cabe à **Transparência Passiva - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**

- I. Receber o pedido de acesso à informação via e-SIC;
- II. Encaminhar o pedido às áreas relacionadas com a definição de prazo interno para retorno em 15 (quinze) dias corridos;
- III. Receber e avaliar a resposta técnica enviada com prazo de 05 (cinco) dias;
- IV. Qualificar a resposta com adequação da linguagem para melhor compreensão do requerente;
- V. Encaminhar a resposta da área, devidamente formatada, para aprovação do gestor;
- VI. Enviar a resposta ao munícipe solicitante, via sistema e-SIC;
- VII. Arquivar eletronicamente o pedido, com respostas e tramitações para consulta;

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### ▪ Art. 20º Cabe ao **Núcleo de Apoio Estratégico e Administrativo - NAE**

- I. Planejamento e Monitoramento dos Processos;
- II. Articulação com Unidades Administrativas;
- III. Gestão das rotinas administrativas;
- IV. Gestão dos mecanismos de atendimento.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### ▪ Art. 22º - Cabe ao **Núcleo de Gestão do Conhecimento - NUG**

- I. Tratamento dos dados;
- II. Elaboração de estatísticas;
- III. Monitoramento de indicadores;
- IV. Elaboração de Relatórios Gerenciais e materiais de divulgação.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### ▪ Art. 23º - Cabe ao **Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede de Ouvidorias:**

- I. Análise das Demandas e Monitoramento de Prazos;
- II. Avaliação de resultados;
- III. Planejamento de ações de melhoria;
- IV. Padronização de procedimentos;
- V. Capacitações;
- VI. Fortalecimento das ouvidorias nos territórios;
- VII. Visitas técnicas com emissão de relatórios;
- VIII. Articulação com as unidades da Rede de Ouvidoria.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### • Art. 24º

#### • I. Atribuições das Ouvidorias das **Coordenadorias Regionais de Saúde**

- a. Realizar Gestão da Rede
- b. Realizar Controle de Qualidade:
  - i. Monitoramento de prazos;
  - ii. Monitoramento da Qualidade de Inserção de manifestações no sistema informatizado;
  - iii. Monitoramento da Qualidade de Resposta inserida no sistema informatizado;
  - iv. Planos de ação para melhorias da Rede de Supervisões Técnicas de Saúde.
- c. Promover Educação permanente
- d. Realizar Visitas Técnicas periódicas às Supervisões Técnicas de Saúde
- e. Realizar Reuniões Periódicas:
  - i. Com Grupo de Trabalho da Rede de Ouvidoria
  - ii. Com a rede de Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde da Coordenadoria Regional de Saúde
- f. Promover Articulação com Gestão Participativa local (Conselho Gestor)
- g. Elaborar Relatórios gerenciais periódicos

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### • Art. 24º

#### • II. Atribuições das Ouvidorias das **Supervisões Técnicas de Saúde**

- a. Realizar Gestão da Rede;
- b. Atendimento Presencial;
- c. Inserção e tratamento de demandas:
  - i. Registrar
  - ii. Tipificar
  - iii. Encaminhar
  - iv. Avaliar resposta
  - v. Realizar contato com o munícipe quando necessário
  - vi. Fechar demanda
- d. Realizar Reuniões Periódicas com as organizações Sociais de Saúde - OSS do território;
- e. Realizar Articulação com a Gestão Participativa (Conselho Gestor);
- f. Participar de reuniões gerenciais;
- g. Participar das agendas técnicas determinadas pela Divisão de Ouvidoria - Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede;
- h. Elaborar Relatórios periódicos.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

### • Art. 25º É assegurado às Ouvidorias, para a execução de suas atribuições:

- i. Ter **livre acesso** a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;
- ii. **Solicitar informações e documentos** direcionados a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;
- iii. **Participar de reuniões e eventos** promovidos por órgãos ou entidades relacionados a sua área de atuação;

### • Art. 26º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

▪ **Art. 28°** As **atribuições da Rede de Ouvidoria SUS** do Município de São Paulo são desenvolvidas visando os seguintes **resultados**:

- Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- 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;
- Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

▪ **Art. 29°** Os **relatórios gerenciais** devendo conter, no mínimo:

- I. O número de manifestações recebidas no período anterior, agrupadas por classificação;
- II. Principais motivos das manifestações em cada uma das classificações;
- III. A análise dos pontos recorrentes;
- IV. Parecer do gestor.

▪ **Art. 30°** Os **relatórios gerenciais** serão:

- I. Encaminhados à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria, que se manifestará acerca das providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas;
- II. Compartilhados com os Conselhos Gestores, devendo o relativo à Secretaria Municipal de Saúde ser entregue ao Conselho Municipal de Saúde;
- III. Disponibilizados, integralmente, na internet.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

▪ **Art. 31°** Deverá ser instituída **Pesquisa de Satisfação** do serviço prestado, coordenada pela Divisão de Ouvidoria, cuja metodologia e os meios de consolidação e divulgação dos dados coletados deverão ser definidos e padronizados para início de implantação no prazo de até 365 dias da publicação desta portaria.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 34°** As manifestações dos usuários são recebidas por **meios de atendimentos** diferentes:
  - Pessoalmente nas Ouvidorias locais;
  - Por telefone - Central SP 156;
  - Por e-mail;
  - No site do ouvidor SUS (formulário web);
  - Por carta
  - Correspondência oficial.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 35°** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações compreendem:
  - I. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
  - II. Emissão de comprovante / protocolo de recebimento da manifestação;
  - III. Análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
  - IV. Encaminhamento ao ponto de resposta;
  - V. Decisão administrativa final;

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 36°** O prazo máximo de resposta ao usuário será contado a partir do registro da manifestação, devendo ser de 30 dias corridos.

§ 1° Nas áreas demandadas, o prazo será contado a partir do recebimento da manifestação, devendo ser de:

- I. Para solicitação, 10 (dez) dias úteis;
- II. Para denúncia, 20 (vinte) dias corridos;
- III. Para reclamação, 20 (vinte) dias corridos;
- IV. Para sugestão, 10 (dez) dias úteis;
- V. Para informação, 10 (dez) dias úteis;
- VI. Para elogio, 10 (dez) dias úteis.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 39°** O quadro de pessoal deve ser em quantidade e qualidade adequadas ao funcionamento da Ouvidoria. A fim de desenvolver suas atividades de forma abrangente, **o ouvidor deve ser exclusivo para a função** e deve desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição e do serviço de Ouvidoria.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 41°** O exercício da **função de Ouvidor** tem como perfil:
  - I. Possuir conhecimentos específicos sobre o papel das Ouvidorias, sua organização e seu funcionamento da área em que irá atuar;
  - II. Ter conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e público-alvo;
  - III. Possuir características como cordialidade, paciência, conhecimento, boa redação, capacidade de síntese, comunicação, afinidade com o atendimento ao público, habilidade, sensibilidade e proatividade;
  - IV. Ter habilidade para relacionamento, negociação, mediação e conciliação, mantendo relação direta com o dirigente máximo do órgão ou entidade em que a Ouvidoria esteja vinculada;
  - V. Ter capacidade de articulação, interlocução e maturidade na resolução de conflitos;
  - VI. Apresentar capacidade de persuasão, escuta, análise crítica, adaptação e flexibilidade;
  - VII. Ter credibilidade, além de ser probo e proativo; e
  - VIII. Ter conhecimento básico de planejamento e gestão pública.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

- **Art. 42°** Perfil equipe Transparência Passiva
  - I. Ter conhecimento sobre as bases legais do acesso à informação pelo cidadão;
  - II. Ser habilitado para operar o sistema e-SIC;
  - III. Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde e respectivas atribuições das áreas;
  - IV. Ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da Secretaria Municipal da Saúde;
  - V. Possuir habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional.

## REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

• **Art. 43º** A equipe técnica para atuar na Ouvidoria, tem que ter como perfil:

- I. Compromisso com a missão institucional e com a ética pública;
- II. Comprometimento com as finalidades da Ouvidoria do SUS e as atividades por ela desempenhadas;
- III. Compromisso permanente com o atendimento célere e efetivo à manifestação apresentada pelo cidadão;
- IV. Conhecimento das normas e diretrizes aplicáveis ao setor público e ao SUS e capacidade de cumpri-las e de defender seu cumprimento;
- V. Capacidade de transmitir e receber informações relativas à Ouvidoria do SUS, com linguagem adequada e pelos meios e estratégias disponíveis;
- VI. Capacidade de estabelecer boa comunicação e manter postura profissional adequada, com integridade, educação e respeito ao próximo, seja nas relações com os cidadãos ou com os demais públicos internos e externos da Ouvidoria;

### Equipe Divisão de Ouvidoria



### EQUIPE DIVISÃO DE OUVIDORIA - SMS





**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Cumprimenta pela a apresentação, que foi muito boa.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Agradece a apresentação detalhada, mas infelizmente não foi essa que foi solicitada. As reclamações são formas de controle de atuação dos contratos de gestão. 76% das manifestações são por telefone e só 20% por formulário web. - A Portaria 166 fala em relatório anual – publicação.

**Rosane Jacy Fretes Fava, coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Entende que a pauta seriam os relatórios. No mesmo relatório falam de todas as áreas. Está em fase final. Tem mais de 100 páginas. Dados de 2020.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** As OSS tem ouvidoria deles?

**Rosane Jacy Fretes Fava, coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Eles estão aliados com a gente. Eles respondem as demandas.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Reclamação do Contrato de Gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava, coordenadora da Ouvidoria da SMS:** A OSS usa indicador no território. O registro é direto com a gente. O registro nas unidades tem número muito pequeno. O município é orientado a reclamar na Ouvidoria.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Entendem que o atendimento pessoal é pelas OSS. E o registro pessoal também. Considera bem preocupante (via chat).

**Convidada Leila:** Na COVID, no ano passado foram criados hospitais de campanha. Buscam diálogo com as OSS para captarem reclamações dos munícipes. Os canais eram 156 e formulário web. Foram encaminhados às OSS. Obtiveram respostas. Todos os munícipes. Rede de relacionamento. Criaram grupo de whatsapp com interlocutores dos hospitais

**Nadir Francisco do Amaral, Conselheiro Suplente representante dos Portadores de Patologias:** Pediram presença da Ouvidoria em 2020 na Comissão de Comunicação. Quer saber da possibilidade de ter alguém da Ouvidoria no CMS. Como fica a relação da Ouvidoria com o CMS? Teremos relatórios?

**Rosane Jacy Fretes Fava, coordenadora da Ouvidoria da SMS:** Tudo o que fazem é público. Estão à disposição.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Os dados da ouvidoria dos hospitais de campanha não estão públicos e no caso de atendimento pessoal, registrados pelas OSS – se foram registrados, como controlar isso?  
Duas questões para pensar sobre OSS.

- 1- Como fica a paridade dos Conselhos se os prestadores não têm estabilidade e segurança, e como vemos na prática, se posicionam a favor da gestão?
- 2- Como fica a credibilidade dos dados da Ouvidoria registrados pelas OSS, sendo que estes mesmos dados podem prejudicar as OSS quando as manifestações são desfavoráveis.

**Adriana Ramos Costa Mateus, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sudeste:** Fala do Decreto 58.426/2018 quer que seja abordado e fala das antigas caixinhas que havia nas unidades e eram abertas nas reuniões dos Conselhos Gestores.

**Cirlene Souza Machado, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Norte:** As ouvidorias são feitas e arquivadas. Sabe de ouvidorias gravíssimas. Não podemos aceitar isso. Têm que ser levadas a sério. São arquivadas. Usuário sem devolutiva. O que a Débora falou é muito sério. Precisamos de ajuda. A Ouvidoria precisa vir mais vezes. Agradece a presença do João.

**Nadir Francisco do Amaral, Conselheiro Suplente representante dos Portadores de Patologias:** Essa autonomia precisa ser questionada ou ela é monitorada.

**Flávia Anunciação do Nascimento, Conselheira Suplente representante das Entidades Sindicais Gerais:** Autonomia não existe mais para todo o Sistema de Vigilância em Saúde.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** A Lei Federal propôs.

**Adriana Ramos Costa Mateus, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sudeste:** Quer saber como estão as caixinhas nas unidades de saúde e o SAC.

**Convidado João Aguiar:** O que a ouvidoria faz. Não tem governabilidade que eles executam o SAC. Precisam passar informação aos usuários.

**Rosane Jacy Fretes Fava, coordenadora da Ouvidoria da SMS:** A gente recebe 5 a 7 mil demandas por mês que são todas respondidas.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Agradece a presença de todos da Ouvidoria. Vão combinar um retorno.

**Débora Aligieri, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Centro:** Sugere uma extraordinária, há coisas muito importantes para verificar.

**Fabio Henrique Salles, Conselheiro Titular representante do Poder Público – SMS:** Recebeu relatórios. Sempre falou que havia muita coisa para Ouvidoria tratar aqui. Sugeriu no Pleno passado a realização de pleno extraordinário apenas para tratar do tem Ouvidoria..

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Passa à deliberação. Documento norteador da Comissão de Saúde da População Negra.

**Júlio Cesar Caruzzo: - Secretário Geral do CMS:** Informa que foi aprovado no pleno passado e vai encaminhar por e-mail para conhecimento.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Passa aos informes. Pergunta se há informes de Comissão – Não.  
Informes dos conselheiros.

**Rubens Alves Pinheiro Filho, Conselheiro Titular representante do Movimento Popular de Saúde Oeste:** Tiveram 3 pessoas que falaram na Comissão de Políticas – Instituto PÓLIS foi ouvido e o SINDSEP. Informa que no dia 29/10, às 10h, haverá reunião híbrida para dar continuidade na discussão de políticas públicas pela Comissão.

**José Erivalder Guimarães de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Categoria Saúde:** Está acontecendo fusão na UBS Rossini, da direta com V. Carioca que, é da SPDM – foi feita reunião em 02/09/2021 com o SIMESP e os representantes da SMS e SPDM, além dos trabalhadores.

Não houve discussão prévia com os trabalhadores nem com o CMS. Entendem que é processo de terceirização e acaba com o serviço público da administração direta. OSS cada vez cresce mais e acabar com serviço público da direta.

A reforma de unidade foi feita e ninguém voltou.

A região vai perder uma Unidade de Saúde.

**Vita Aguiar de Oliveira, Conselheira Titular representante dos Portadores de Patologias:** Reunião de Patologias será dia 14/09. Terá duas apresentações – uma do Dr. Carlos Eugênio e outra de Doença Rara Epidermólise Bolhosa. Convida a todos.

**Patrícia Perez e Silva de Freitas, Conselheira Suplente representante dos Portadores de Patologias:** Informa que amanhã, às 14h acontecerá a primeira reunião da Comissão Organizadora da Conferência Municipal de Saúde Mental.

**Convidado Fabinho:** Precisa saber mais sobre os relatórios que já existiam de servidores de Autarquia.

Cita Lei – 13.460 – Sempre houve relatórios separados por áreas.

**Leandro Valquer Justino Leite de Oliveira, Conselheiro Titular representante das Entidades Sindicais Gerais e Coordenador da Comissão Executiva:** Encerra reunião às 18h28.