

1ª Reunião do Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação das Ouvidorias do SUS – CGM/SMS

Data: 30 de junho de 2026

Horário: 17h às 17h58

Local: reunião realizada em formato virtual (via Teams)

Participantes: Bianca Marli Siqueira de Freitas (CGM/OGM), Bruno Martinelli (SEGES/EMASP), Claudia de C. Ayub (SMS), Dora Alves Guimarães Aaltonen (SMS), Francineide Mendes Rozado (CGM/AT), Francisca Morais Moreira (CGM/OGM), Giselle de Melo dos Santos (CGM/OGM), Ivony Lessa (CGM/OGM), Julio Cesar Martins Monte (Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein), Karin Mitie Nakajima (SMS), Lúcia Farias (ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), Luis Fernando de Paiva Baracho Cardoso (CGM/COPI), Maria Lumena Balaben Sampaio (CGM/OGM), Rafael Salman Frid (CGM/AT), Regina Andrea Accorsi Lunardelli (SMPED), Rosane Jacy Fretes Fava (SMS), Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira (SMS), Vitor Morais de Andrade (ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), Wagner Luiz Taques da Rocha (CGM/ASCOM) e Wesley da Silva (CGM/OGM)

1. Abertura

A reunião foi aberta pela Sra. Ouvidora-Geral do Município de São Paulo, Maria Lumena Balaben Sampaio, que agradeceu a presença de todos os participantes e destacou a relevância do Comitê Consultivo Multidisciplinar para o fortalecimento do Programa de Acreditação das Ouvidorias do SUS do Município de São Paulo.

Na sequência, foi realizada a apresentação dos participantes, com registro das respectivas áreas de atuação e instituições representadas.

2. Apresentação dos Participantes

Apresentaram-se os seguintes membros e convidados:

- **Júlio Cesar Martins Monte**, médico e Diretor Acadêmico da Faculdade de Medicina do Hospital Israelita Albert Einstein;

- **Claudia de C. Ayub**, Coordenadora do Comitê de Humanização e da Mesa de Negociação da Secretaria Municipal da Saúde, que compõem a Assessoria de Relações de Trabalho (ART).
- **Lucia Farias**, com experiência de 22 anos como Ouvidora e Diretora Administrativa da Associação Brasileira de Relações Empresa Cliente (ABRAREC), coordenando a Comunidade Internacional de Ouvidoria/Ombudsman da ABRAREC desde 2005;
- **Vitor Moraes de Andrade**, Presidente da ABRAREC e Professor da Faculdade de Direito da PUC-SP;
- **Karin Mitie Nakajima**, representante da Escola Municipal de Saúde/SMS;
- **Regina Andrea Accorsi Lunardelli**, representante da Assessoria Jurídica e responsável pela Controladoria e Ouvidoria da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED);
- **Bruno Martinelli**, Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental (APPGG) e Coordenador da Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo (EMASP);
- **Rosane Jacy Fretes Fava**, Ouvidora do SUS na Secretaria Municipal da Saúde;
- **Luis Fernando de Paiva Baracho Cardoso**, Diretor do Centro de Formação em Controle Interno (CFCI);
- **Francineide Mendes Rozado**, Assessora Técnica, representando a chefia da Assessoria durante período de férias;
- **Wagner Luiz Taques da Rocha**, Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental (APPGG) e chefe da Assessoria de Comunicação da Controladoria Geral do Município;
- **Rafael Salman Frid**, Auditor Municipal de Controle Interno e integrante da Assessoria Técnica da Controladoria Geral do Município;
- **Francisca Moraes Moreira**, assessora da Ouvidoria Geral do Município;
- **Ivony Lessa**, Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental na Ouvidoria Geral do Município de São Paulo;
- **Giselle de Melo dos Santos**, Assistente Administrativa de Gestão na Ouvidoria Geral do Município;
- **Wesley da Silva**, Assistente Administrativo de Gestão da Ouvidoria Geral do Município e avaliador em Acreditação;
- **Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira**, representante da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde e avaliadora em Acreditação;

- **Dora Alves Guimarães Aaltonen**, representante da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde e avaliadora em Acreditação;
- **Bianca Marli Siqueira de Freitas**, Diretora de Processamento de Demandas na Ouvidoria Geral do Município e avaliadora em Acreditação.

3. Apresentação do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS

Em seguida, a Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio informou que seria realizada uma breve apresentação sobre o Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS, observando que o material apresentado já havia sido divulgado no Premia Sampa. Destacou que o Programa e o Manual de Ouvidoria em Linguagem Simples, um dos produtos, foram inscritos na iniciativa.

Também esclareceu que seriam abordados o contexto geral do Programa, as ações desenvolvidas em 2025, o planejamento para 2026 e os objetivos do Comitê Consultivo Multidisciplinar, passando, na sequência, a palavra à Sra. Rosane Jacy Fretes Fava para o início da apresentação.

A Sra. Rosane Jacy Fretes Fava apresentou o Programa, destacando tratar-se de uma iniciativa pioneira, desenvolvida pela Controladoria Geral do Município em parceria com a Secretaria Municipal da Saúde, que já resultou na acreditação de nove unidades em 2025.

Foi informado que a Rede de Ouvidorias do SUS do Município de São Paulo é composta por 56 unidades descentralizadas, distribuídas entre Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais Municipais, Hospital do Servidor Público Municipal e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Em 2024, a rede recebeu 119.498 manifestações e atende aproximadamente 6,9 milhões de usuários do SUS.

Na sequência, a Sra. Rosane destacou a relevância do Sistema Único de Saúde (SUS) para a população paulistana e apresentou os principais fundamentos para a criação do Programa. Ressaltou a necessidade de estabelecer parâmetros, fluxos e processos de trabalho padronizados para a Rede de Ouvidorias, fortalecer a visibilidade institucional e promover maior integração entre as unidades. Mencionou, ainda, o crescimento contínuo do volume de manifestações recebidas pela rede e a expansão dos serviços de saúde como fatores que reforçam a importância da iniciativa.

Informou que a Rede de Ouvidorias do SUS integra o Sistema Municipal de Ouvidorias, coordenado pela Ouvidoria Geral do Município, atuando como uma ouvidoria setorial.

Destacou que o Programa foi instituído por normativos específicos, incluindo duas portarias, além da constituição de um grupo de trabalho encarregado da estruturação e execução do Programa.

Esclareceu, ainda, que a acreditação consiste em um método de avaliação baseado em padrões de referência, destinado ao reconhecimento formal da capacidade das unidades de ouvidoria para o adequado desempenho de suas atribuições. Ressaltou que o Programa integra o Plano Municipal de Saúde, tendo sido incorporado inicialmente ao ciclo 2022-2025 e mantido no planejamento para o período de 2026-2029.

Foram apresentados os principais elementos do Programa:

- **Metodologia adaptada:** metodologia própria adaptada de referenciais da Fiocruz, contempla 92 padrões de referência organizados nas dimensões Infraestrutura, Gestão, Processos e Resultados.
- **Sistema SARO:** plataforma digital desenvolvida para a realização de autoavaliações e o acompanhamento dos resultados. Destacou-se que a autoavaliação, um dos diferenciais do Programa, possibilita às unidades identificar seu grau de atendimento aos padrões de referência e reconhecer oportunidades de melhoria. Nesse contexto, foi apresentado o conceito de “Caminho da Qualidade”, que orienta as unidades na identificação de oportunidades de melhoria e na definição de ações para o alcance dos padrões de qualidade estabelecidos.
- **Avaliadores próprios:** o Programa conta com avaliadores municipais capacitados, que realizaram formação de 40 horas.
- CGM é o órgão acreditador.
- Ciclo de certificação e monitoramento de dois anos.

4. Estrutura de Governança e atuação do Comitê

A Sra. Maria Lumena apresentou a estrutura do Programa, destacando sua institucionalização por meio de portarias conjuntas, a constituição do Grupo de Trabalho e a criação do Comitê Consultivo Multidisciplinar, composto por representantes do poder público, da academia e da sociedade civil. Ressaltou, ainda, a formação de avaliadores municipais para a condução do processo de acreditação e a adoção de uma metodologia baseada na triangulação de evidências, que contempla a autoavaliação das unidades por meio da plataforma SARO, a análise documental de normas, procedimentos e relatórios institucionais, bem como a realização de visitas técnicas e entrevistas com ouvidores, gestores e representantes dos

Conselhos Gestores de Saúde. O processo inclui também a verificação das condições de infraestrutura e funcionamento das unidades para assegurar uma avaliação abrangente e qualificada.

Foi ressaltado, ainda, que o Comitê terá caráter consultivo, contribuindo especialmente para o aperfeiçoamento das ações de capacitação dos avaliadores e para o aprimoramento contínuo do Programa. Registrou-se também a posse dos membros do Comitê, conforme previsto em edital, composto por representantes de sete órgãos municipais, além da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, representante da academia, e da Associação Brasileira de Relações Empresa Cliente (ABRAREC), representante da sociedade civil.

5. Divulgação, Transparência e Produção de Materiais

A Sra. Maria Lumena e a Sra. Ivony Lessa apresentaram as ações de divulgação, transparência e comunicação do Programa, destacando a realização do processo seletivo simplificado para composição do Comitê e a ampla disponibilização de documentos institucionais, tais como portarias, editais, certificados, manuais, metodologia, entre outros.

Informaram que o Programa vem sendo divulgado em eventos técnicos e científicos, com destaque para sua apresentação no XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, por meio de oficina e pôster científico, recebendo avaliação favorável dos participantes. Ressaltaram, ainda, o reconhecimento obtido pelo Manual de Ouvidoria, premiado com o terceiro lugar no Premia Sampa, na categoria Linguagem Simples, bem como a produção contínua de materiais de apoio destinados às unidades participantes, aos avaliadores e ao público em geral, incluindo uma trilha de conduta para avaliadores.

Foi destacado que o Programa possui caráter intersecretarial, é autofinanciável, integra o Programa de Metas da Prefeitura e apresenta potencial de replicação para outras ouvidorias setoriais. Por fim, informou-se que toda a documentação pertinente será disponibilizada aos membros do Comitê.

6. Planejamento para 2026

A Sra. Bianca Marli Siqueira de Freitas apresentou o planejamento do Programa para o exercício de 2026, informando que, até junho, haviam sido realizadas quatro avaliações, cujos relatórios estavam em fase de elaboração.

Destacou que a meta inicialmente prevista para 2026, de 17 avaliações, foi ampliada para 20, com a realização de visitas técnicas entre julho e outubro, abrangendo quatro unidades por mês.

Informou, ainda, que, após cada avaliação, serão desenvolvidas as etapas de análise das evidências, elaboração dos respectivos relatórios e pactuação das ações de melhoria. Acrescentou que, em novembro, terá início o monitoramento das unidades certificadas em 2025.

Por último, ressaltou que essas ações contribuirão para o cumprimento do Programa de Metas da Prefeitura, que estabelece a certificação de 40 unidades da Rede de Ouvidorias do SUS.

7. Deliberações administrativas do Comitê

Durante a reunião, foram debatidos aspectos relacionados ao funcionamento do Comitê. A Presidente do Comitê, a senhora Maria Lumena, informou que a minuta do Regimento Interno havia sido previamente encaminhada aos membros e registrou a existência de quórum suficiente para sua aprovação, a qual foi ratificada pelos presentes.

Foi deliberado ainda que as reuniões ordinárias do Comitê passarão a ocorrer bimestralmente, em substituição à periodicidade mensal inicialmente prevista no Edital de Seleção Simplificada nº 01/2026 – CGM/SMS. Também foi aprovada a possibilidade de realização das reuniões em formato virtual, sem prejuízo da convocação de encontros presenciais quando necessário ou conveniente. Por fim, os participantes manifestaram concordância com a proposta de que as reuniões ordinárias sejam realizadas, preferencialmente, na última terça-feira do mês de referência, a partir das 17 horas.

8. Capacitação de Avaliadores e experiência do CFCI

A Sra. Maria Lumena apresentou a experiência do Centro de Formação em Controle Interno (CFCI), escola de governo da Controladoria Geral do Município, destacando a oferta de capacitações presenciais e a distância. Informou que o CFCI desenvolveu uma Trilha de Ouvidoria, composta por cursos sobre atendimento ao cidadão, processamento de demandas, tratamento de denúncias e elaboração de relatórios, experiência que subsidiou a realização de projeto piloto voltado aos avaliadores em acreditação.

Ressaltou que uma das finalidades do Comitê é a construção da proposta de capacitação dos avaliadores do Programa. Informou, ainda, que as ementas utilizadas no projeto piloto

serão encaminhadas aos membros para análise e apresentação de sugestões, com vistas ao aprimoramento do conteúdo formativo.

O Sr. Luis Fernando, diretor do CFCI, complementou as informações, destacando que o CFCI dispõe de estrutura e experiência para apoiar a elaboração e a execução da capacitação dos avaliadores. Informou, ainda, que serão levantados dados sobre o alcance das formações relacionadas à Ouvidoria e compartilhadas informações sobre cursos.

9. Considerações finais

A Sra. Maria Lumena informou que será disponibilizado aos membros um repositório eletrônico para compartilhamento dos documentos do Comitê, a fim de facilitar o acesso às informações e promover a transparência das atividades desenvolvidas.

Aberta a palavra aos participantes, a Sra. Claudia de C. Ayub parabenizou a iniciativa e destacou a importância das trilhas formativas como instrumento de capacitação, padronização de procedimentos e fortalecimento institucional. Ressaltou, ainda, o potencial dessa metodologia para qualificar a atuação de gestores, Ouvidorias e equipes de monitoramento.

Por fim, a Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio agradeceu as manifestações e a participação de todos, reforçando o caráter colaborativo do Programa e a importância do envolvimento dos membros do Comitê para o alcance de seus objetivos. Encerrada a reunião, foi realizado o registro fotográfico dos participantes.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 17h58, sendo lavrada a presente ata para registro dos trabalhos realizados.

São Paulo, 30 de junho de 2026.

Maria	Lumena	Balaben	Sampaio
Presidente do Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação das Ouvidorias do SUS do Município de São Paulo			