ATA DA 2ª REUNIÃO DO COMITÊ DE ACREDITAÇÃO

Data: 25 de agosto de 2026
Horário: 17h às 18h
Modalidade: Reunião virtual

Participantes: Andrea Gomes C. Mohallem (Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein), Bianca Marli Siqueira de Freitas (CGM/OGM), Dora Alves Guimarães Aaltonen (SMS), Fernando de Oliveira Leme (SMRI), Giselle de Melo dos Santos (CGM/OGM), Ivony Lessa (CGM/OGM), Juliana Helena Bonat (EMASP), Karin Mitie Nakajima (SMS), Lúcia Farias (ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), Luis Fernando de Paiva Baracho Cardoso (CGM/COPI), Maria Lucia Bom Angelo (SMS), Maria Lumena Balaben Sampaio (CGM/OGM), Regina Andrea Accorsi Lunardelli (SMPED), Rosane Jacy Fretes Fava (SMS), Vitor Morais de Andrade (ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente)

1. Abertura dos trabalhos

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, confirmou a existência de quórum e apresentou o objetivo do encontro: analisar e aprimorar a ementa da Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde.

Em seguida, a ata da reunião anterior foi submetida à apreciação dos membros do Comitê, sendo aprovada sem ressalvas.

2. Apresentação e discussão de inclusão de tópicos na proposta de ementa da Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde

A Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio apresentou a proposta preliminar da ementa da Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde. Informou que, após revisões internas, foram identificados dois temas que, embora já estivessem contemplados de forma transversal na proposta, mereciam maior destaque e tratamento explícito no conteúdo programático.

O primeiro item refere-se à acessibilidade, inclusão e diversidade. Foi proposto que esses conteúdos sejam incorporados ao módulo de Resolutividade. A justificativa apresentada

foi que muitas manifestações registradas nas ouvidorias têm origem em conflitos relacionados à acessibilidade, ao respeito ao nome social, à inclusão e ao atendimento de públicos vulneráveis. Foi destacado que esses aspectos devem ser compreendidos como elementos estruturantes da atuação das ouvidorias, e não apenas como boas práticas.

O segundo tópico sugerido foi a inclusão expressa dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) no Módulo I. A Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio observou ainda que, embora as boas práticas possuam caráter orientador, os temas relacionados à acessibilidade, inclusão, diversidade e aos princípios do SUS decorrem de obrigações legais e normativas, razão pela qual devem ser tratados como conteúdos estruturantes da capacitação e do processo de acreditação das ouvidorias.

Em seguida, a palavra foi concedida aos participantes. A Sra. Regina Andrea Accorsi Lunardelli manifestou concordância com as alterações propostas e ressaltou a importância do tema da acessibilidade. Observou ainda que as pessoas com deficiência enfrentam condições de maior vulnerabilidade e invisibilidade, o que reforça a necessidade de que as ouvidorias estejam preparadas para assegurar acolhimento, acessibilidade e proteção de direitos.

Na sequência, as representantes da área da saúde, Sras. Maria Lucia Bom Angelo e Rosane Jacy Fretes Fava, manifestaram concordância com a inclusão dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) no módulo "Interface da Política de Defesa do Usuário do Serviço Público e demais políticas sociais conforme a natureza da ouvidoria a ser acreditada". Durante a fala, também foi ressaltada a importância de considerar os desafios decorrentes da ampliação da telemedicina e dos atendimentos remotos, reforçando a necessidade de adoção de mecanismos de acessibilidade, como a Central de Intermediação em Libras (CIL), para garantir o acesso adequado dos usuários aos serviços da rede municipal de saúde.

Houve consenso quanto à incorporação dos temas relacionados à acessibilidade, inclusão e diversidade ao módulo de Resolutividade, bem como dos princípios e diretrizes do SUS ao módulo sobre a Política de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, passando ambos a integrar formalmente a proposta de ementa da capacitação.

3. Discussões sobre a estrutura pedagógica e metodologias da capacitação

Os participantes discutiram aspectos relacionados à estrutura da capacitação, à distribuição da carga horária e às estratégias metodológicas a serem adotadas. Nesse contexto, a Sra. Juliana Helena Bonat destacou a necessidade de detalhamento da proposta de formação de 40 horas, especialmente quanto à distribuição da carga horária, ao formato das atividades e à viabilidade de expansão do modelo para futuras turmas.

O Sr. Vitor Morais de Andrade sugeriu a revisão da carga horária dos módulos e ressaltou que a formação dos avaliadores deve priorizar o desenvolvimento de competências práticas, para além da transmissão de conteúdos conceituais. Nesse sentido, defendeu a adoção de metodologias ativas de aprendizagem, com a utilização de estudos de caso, simulações, atividades voltadas à mediação e resolução de conflitos, exercícios de aplicação dos instrumentos de avaliação e outras práticas que permitam aos participantes desenvolverem competências técnicas e comportamentais necessárias à atuação como avaliadores.

A Sra. Maria Lucia Bom Angelo destacou a necessidade de incluir o Código de Conduta dos Avaliadores como conteúdo da capacitação, em razão de seu papel na orientação ética e na padronização da atuação dos profissionais envolvidos no processo de acreditação. Nesse contexto, a Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio esclareceu ainda que a estrutura da capacitação foi desenvolvida com base nas competências e atividades previstas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) para a função de ouvidor.

Foi sugerida ainda a participação de convidados externos para enriquecer a capacitação. A Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio relatou sua participação no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH), no qual teve contato com a presidente do Fórum, Cristina Richer, que poderia contribuir com a capacitação, seja por meio de palestra, atividade formativa ou indicação de material bibliográfico para discussão durante o curso. A Sra. Maria Lumena destacou que o Comitê pode sugerir outros especialistas ou bibliografias para o desenho pedagógico da capacitação.

Durante as discussões sobre a utilização de simulações na capacitação, o Sr. Luis Fernando de Paiva Baracho Cardoso sugeriu a avaliação de parcerias com instituições de ensino que disponham de centros de simulação realística para apoiar as atividades práticas do curso. A Sra. Andrea Gomes C. Mohallem informou que o Hospital Israelita Albert Einstein dispõe de Centro de Simulação Realística utilizado em atividades acadêmicas e institucionais, colocando a possibilidade de futuras parcerias para apoiar a formação dos avaliadores.

A Sra. Juliana Helena Bonat questionou como se dará a transição entre a experiência piloto e a implementação da capacitação, especialmente quanto ao público-alvo e à possibilidade de expansão do programa. Destacou a importância de que o modelo adotado nesta etapa esteja alinhado à realidade futura da iniciativa, permitindo sua replicação de forma consistente. Em resposta, a Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio esclareceu que a experiência piloto foi realizada com um grupo reduzido de avaliadores já atuantes no Programa de Acreditação, enquanto a proposta a ser desenvolvida pelo Comitê representa a formação estruturada. Informou que o planejamento prevê a realização de duas turmas ao longo de 2027,

uma no primeiro semestre e outra no segundo semestre, com previsão inicial de dez participantes por turma, observadas as necessidades de formação de avaliadores.

A Ouvidora-Geral esclareceu ainda que a carga horária total prevista para a capacitação é de 40 horas, distribuídas entre as duas turmas, de modo que cada turma contará com aproximadamente 20 horas de formação. Essa carga horária será organizada entre os módulos previstos na ementa, com o objetivo de concentrar as atividades em um período aproximado de uma semana.

No que se refere à avaliação, a Sra. Karin Mitie Nakajima sugeriu a adoção de avaliações ao final de cada módulo, além da avaliação final da capacitação, como forma de acompanhar a evolução dos participantes ao longo do curso. Também propôs que a ementa contemple, de forma mais explícita, conteúdos relacionados ao processo de acreditação, às competências e à postura esperadas dos avaliadores durante as atividades em campo. Adicionalmente, recomendou a inclusão de temas relacionados à segurança do paciente, à correta identificação dos usuários, ao respeito ao nome social e à análise de eventos adversos, considerando a recorrência dessas questões nas demandas recebidas pelas ouvidorias da área da saúde.

Complementando as discussões sobre a avaliação da aprendizagem, a Sra. Lúcia Farias destacou a importância das simulações como instrumento de consolidação do aprendizado e manifestou concordância com a proposta de avaliações por módulo. Ressaltou ainda a necessidade de aprofundar os conteúdos relacionados ao processo de acreditação e ao papel dos avaliadores, sugerindo a realização de um momento de devolutiva e reflexão após as atividades práticas, para discussão dos aprendizados, dúvidas e desafios identificados.

Os participantes destacaram ainda a importância de aproximar a capacitação da realidade vivenciada durante o processo de acreditação. Nesse contexto, as Sras. Maria Lucia Bom Angelo e Bianca Marli Siqueira de Freitas defenderam a participação dos futuros avaliadores, na condição de observadores, em avaliações, entendendo que essa experiência prática contribui para o desenvolvimento das competências avaliativas e exercício da função.

O Sr. Fernando de Oliveira Leme registrou sua participação na reunião na qualidade de representante da Secretaria Municipal de Relações Internacionais, em substituição ao Chefe de Gabinete, Fernando Ferreira dos Santos. Informou que registrou os principais pontos debatidos pelo Comitê e que encaminhará as informações à Secretaria. Na oportunidade, a Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio destacou a importância da participação da Secretaria no Comitê, considerando sua atuação na Agenda 2030 e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente no eixo 16.

Por fim, a Sra. Ivony Lessa manifestou concordância com a proposta da ementa apresentada e destacou que o atual estágio do Programa de Acreditação, já em fase de monitoramento das primeiras unidades acreditadas, possibilita incorporar à capacitação conteúdos relacionados aos critérios de acompanhamento, parâmetros de avaliação, matriz de indicadores e demais instrumentos utilizados no monitoramento. Ressaltou que a formação dos avaliadores poderá refletir não apenas a experiência da etapa piloto, mas também os aprendizados decorrentes desse novo ciclo do programa, proporcionando uma visão mais completa do processo de acreditação.

4. Encaminhamentos

Após as discussões, ficou definido que todas as contribuições apresentadas durante a reunião serão consolidadas e incorporadas à proposta da Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde, contemplando os ajustes na ementa, a revisão da distribuição da carga horária dos módulos, as estratégias de avaliação da aprendizagem e as atividades práticas. Também ficou acordado que a versão revisada do documento será disponibilizada aos membros do Comitê para nova apreciação.

Os participantes permanecerão convidados a encaminhar contribuições complementares, incluindo indicações de bibliografia, especialistas externos, possíveis instrutores e propostas de parcerias institucionais que possam apoiar a execução da capacitação.

5. Próxima reunião

Ficou mantida a periodicidade bimestral dos encontros do Comitê, sendo agendada a próxima reunião para o dia 27 de outubro de 2026, ocasião em que será apresentada a versão revisada da proposta pedagógica da capacitação, já contemplando as contribuições, ajustes e encaminhamentos definidos nesta reunião.

6. Encerramento

Nada mais havendo a tratar, a Sra. Maria Lumena Balaben Sampaio, Ouvidora-Geral do Município de São Paulo, agradeceu a participação e as contribuições de todos os presentes, destacando a importância da construção colaborativa para o aperfeiçoamento do Programa de Acreditação em Ouvidoria da Saúde. Em seguida, declarou encerrada a reunião às 18h.

São Paulo, 25 de agosto de 2026.

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