

ATA DA 316ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA
DO CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

SÃO PAULO, 17/04/2025

PRESIDENTE

LUIZ CARLOS ZAMARCO

COORDENADOR DA COMISSÃO EXECUTIVA

PAULO ROBERTO BELINELO

SECRETÁRIO GERAL DO CMS-SP

JÚLIO CÉSAR CARUZZO

I – Conselheiros Presentes

Representantes da Sociedade Civil:

PAULO ROBERTO BELINELO - (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE LESTE

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

ADÃO DO CARMO – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUDESTE

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

MARCIONÍLIA NUNES DE LIMA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE CENTRO

EDILEUZA CONCEIÇÃO SILVA LIMA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUL

MARIA DE FÁTIMA ALVES MARTA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUL

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

Representantes dos Movimentos Sociais e Comunitários

GABRIEL MOTTA SOUSA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

IVANILDA RODRIGUES DE SOUZA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

JOSÉ LUIZ DOS SANTOS – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

ALDENIRA DE AGUIAR AMARANTE – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

Representantes dos Portadores de Patologia

SHEILA VENTURA PEREIRA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

WALTER MASTELARO NETO (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

Representante da Pessoa com Deficiência

Representante dos Sindicatos Patronais

Representante das Centrais Sindicais

ROSILÂNIA CORREIA LIMA CARDOSO – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS CENTRAIS SINDICAIS

Representantes dos Trabalhadores em Saúde

IVONILDES FERREIRA DA SILVA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE

ÂNGELA APARECIDA DOS SANTOS – (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE

ÉRICA TIE MIAI – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE

Representante das Entidades Sindicais Gerais

AMÉLIA DALVA RIBEIRO DE OLIVEIRA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS

VALÉRIA LUZIA FERNANDES – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS

Representantes dos Conselhos Função Fim

REINALDO CÉSAR YOSHINO DE LIMA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM

DURVAL RODRIGUES – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM

Representantes dos Conselhos Função Meio

Representantes da Associação dos Profissionais Liberais

NEIDE APARECIDA SALES BISCUOLA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DA ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS LIBERAIS

PRISCILA PEREIRA TANCREDI – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS LIBERAIS

Representante da Universidade Pública

Representante da Universidade Privada

PAULO ROBERTO MARVULLE – (TITULAR) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PRIVADA

NEUSA FUKUYA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PRIVADA

Representante do Prestador Lucrativo

Representes Prestador Filantrópico

Representantes do Poder Público:

MARI LENI CLEMENTE DOS SANTOS – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

NEUZA MARIA CÂNDIDO POLICASTRE – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

JOSÉ IVAN FERREIRA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

MARIÂNGELA PACHECO COSTA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

II – Justificativas de ausência:

CLARISVALDO RÊGO MONTEIRO FILHO – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE NORTE

ALICE REGINA DE LIMA SANTEZI – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE NORTE

CARLOS MIGUEL DE FREITAS - (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

NILCÉA ALVES GOMES – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

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

PÂMELLA DE FREITAS SCAFURA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DA PASSOA COM DEFICIÊNCIA

MÁRCIA LAUTON DE OLIVEIRA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

ALEX RICARDO FONSECA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS CENTRAIS SINDICAIS

ANTENOR GOMES GONÇALVES – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS CATEGORIA SAÚDE

LAUDICÉIA REIS SILVA DOS SANTOS - (TITULAR) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS

ROSEMEIRE SENA LOPES - (TITULAR) - REPRESENTANTE CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM

FRANCISCO ERNANE RAMALHO GOMES – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS CONSELHOS FUNÇÃO MEIO

IVALDO SILVA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DA UNIVERSIDADE PÚBLICA

MARIA ISABEL RIBEIRO DE CAMPOS – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PRESTADOR FILANTRÓPICO

GABRIELA PINHEIRO TRAVAINI BARRETO – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PRESTADOR FILANTRÓPICO

MILTON COIFMAN – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

III – Ausentes:

IVETE CECÍLIA MARBELLOFESTINO – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE SUDESTE

PEDRO ALÉM SANTINHO – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO MOVIMENTO POPULAR DE SAÚDE OESTE

LÚCIA ELIZABETH ROSA – (TITULAR) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

ALEXANDRE BONFIM FRANÇA – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTOS SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

ALEX WILLIAM SOUSA SOARES – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS MOVIMENTO SOCIAIS E COMUNITÁRIOS

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

APARECIDA BENEDITA FRANCISCO DOS SANTOS – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS PORTADORES DE PATOLOGIAS

FABIANO DE OLIVEIRA SOARES – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DAS ENTIDADES SINDICAIS GERAIS

DANIELA MARTINS GALLI – (SUPLENTE)- REPRESENTANTE DOS CONSELHOS REGIONAIS FUNÇÃO FIM

JOSÉ APARECIDO MAION – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DOS CONSELHOS FUNÇÃO MEIO

IVALDO ROCHA LEITÃO FILHO – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PRESTADOR LUCRATIVO

MARIA DAS DORES LIMA SOARES – (TITULAR) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

POLIANA COLOMBO BALDIN – (SUPLENTE) – REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO

ATA ELABORADA PELA EQUIPE TÉCNICA DO CMS-SP

DENIZE CALVO COSTA – ASSISTENTE TÉCNICA

DIGITAÇÃO:

DENIZE CALVO COSTA – ASSISTENTE TÉCNICA

SUELÍ DE OLIVEIRA GIMENEZ – AAG

REVISÃO GERAL:

JÚLIO CÉSAR CARUZZO – SECRETÁRIO GERAL

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Inicia a reunião. Cumprimenta a todos, após verificação de quórum. Faz leitura da pauta.

Pauta:

A - Aprovação da Ata da 315ª Reunião Plenária Ordinária

B - Informes da Mesa;

C - Informes dos Conselheiros;

D - Informes das Comissões;

E - Ordem do Dia:

- Comitê de Altas Temperaturas;

- Apresentação Ouvidoria – Sistema Informatizado SIGRC “Módulo Ouvidoria SUS”

– Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo;

- Conferências:

5ª Conferência Municipal de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, Etapa da 5ª

Conferência Estadual de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora e Etapa da 5ª

Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora;

22ª Conferência Municipal de Saúde de São Paulo;

- Tramitação de Documentos do CMSSP – Fluxo.

Consulta o Pleno sobre a aprovação da ata – aprovada por unanimidade.

Júlio César Caruzzo, Secretário Geral do CMS/SP: Cumprimenta a todos e pergunta se há inclusão de pauta.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Informa que o conselheiro Gabriel enviou a ele uma mensagem via Whatsap, ele está chegando e pediu para colocar uma inclusão de pauta. Só que lendo a solicitação de inclusão dele, acredita ser melhor elaborar um documento, encaminhar para a executiva que deve fazer as adequações necessárias, porque vai englobar no mínimo 2 ou 3 comissões. É a respeito de uma unidade básica do Sapopemba/ Vila Prudente, local em que estão sendo construídos diversos prédios ao redor da unidade básica e vai sobrecarregá-la. E na unidade também não tem placa de valor da reforma da UBS, então é meio complexo. Acredita ser melhor ele encaminhar para a executiva. Na próxima reunião, a gente distribui para as comissões e será a ponto de pauta na no próximo pleno.

Benedito Alves de Souza, Conselheiro Titular representante do Movimento Popular de Saúde

Centro: Solicita inclusão de três pontos de pauta.

- 1) - Criar uma Comissão de acompanhamento e fiscalização da implantação do novo Hospital do Centro;
- 2) - Apoio ao PL aprovado em primeira votação na Câmara Municipal, que propõe contagem de pontos diferenciada aos trabalhadores, de organizações prestadoras de serviços, em concursos municipais, de autoria da vereadora Luana, do PSOL.;
- 3) - Apoio ao PL que regulamenta a eleição deste Conselho Municipal de Saúde de São Paulo, PL 303, de autoria do vereador Hélio Rodrigues Andrade.

Júlio César Caruzzo, Secretário Geral do CMS/SP: Consulta o Pleno sobre aprovação da pauta: Aprovada. Cumprimenta os convidados presentes à reunião, cumprimenta a Sra. Luana, residente da UNIFESP, e o Enzo, também da UNIFESP. Consulta o Pleno sobre aprovação da ata da 315ª Reunião Plenária: Aprovada. Não há Informes de Mesa.

Informes de Conselheiros:

Adão do Carmo, Conselheiro Titular representante do Movimento Popular de Saúde Sudeste:

Seu informe refere-se à UPA Ipiranga – inaugurada dia 09/04. Um prédio muito bom, bem completo, bem estruturado. Lamenta as falas de membros do governo, pois o Secretário Orlando Morando fez fala horrível. Ex prefeito de São Bernardo. Foi uma fala terrível na presença de grande parte da população da região. Desconhece o SUS. Sentiu-se envergonhado. Perante a população. A fala do Prefeito também considerou bastante questionável. Acusou pessoas, sem estarem presentes. Registra sua indignação.

Walter Mastelaro Neto, Conselheiro Titular representante dos Portadores de Patologias:

Declara que está fazendo este informe para trazer uma questão, que já colocou no grupo de Whatsapp do CMS e pretende discuti-la na reunião da Comissão Executiva. Têm recebido notícias nas últimas semanas que pessoas estão sendo presas dentro das Unidades de Saúde por causa do Programa Smart Sampa. O CMS precisa, com urgência, tomar uma posição sobre isso, porque nas últimas semanas teve uma pessoa que não tinha nenhuma questão, foi confundida pelo sistema e foi presa. Como a gente sabe como a polícia trata as pessoas que elas entendem como criminosos e marginais e não teve nenhum retorno, preocupa, porque não teve pedido de desculpa e ainda foi avisado que provavelmente será ser confundido de novo.

Nesta semana houve uma notícia de uma mulher gestante que foi presa e foi tratada com tanta truculência que entrou em trabalho de parto dentro de um equipamento de saúde, enquanto estava levando um dos seus filhos para acompanhamento de saúde. Considera inadmissível que o Conselho continue passando pano com essa atuação vergonhosa da prefeitura. E é constrangedor que a Secretaria da Saúde não tenha coragem de tomar uma atitude para garantir o acesso à saúde. O acesso à saúde é direito fundamental e básico. Acha que devem discutir essa questão com urgência.

Neide Aparecida Sales Biscuola, Conselheira Titular representante da Associação dos Profissionais Liberais:

Informa que no sábado passou um convite pelo conselho para a gente poder saber sobre o SUS digital, que é aquilo que a gente vem querendo acontecer, que é a organização das filas, referência e contrarreferência e também a atenção básica ter um elo com a atenção secundária na mesma consulta, sem ficar remarcando, de acordo com as necessidades, inclusive para marcar exames. Achou fantástico, não pensou que estivesse tão adiantado. E está. Tanto é que foi lançada a carteira digital de vacinação das crianças. E será lançada, daqui a dois meses, a

carteira digital do idoso. Vão conhecer a nossa vida, independente de que pedacinho desse país a gente esteja, que é isso que a gente espera do SUS, universal e para todos. No dia da apresentação, ficou sabendo que na Zona Sul já estão fazendo tele consulta na atenção básica, sem a presença do médico e dito que custava mais barato. Isto está acontecendo na zona sul, antes de vir o digital. A pessoa entra numa cabine e faz consulta numa unidade básica de saúde, para não mostrar que tem fila. Então é uma coisa que precisam verificar se está acontecendo mesmo, em paralelo com o programa nacional. E o SUS é nacional e para todos. Faz essa denúncia e quer que o Conselho vá atrás. Esteve lá e se encontrou com o conselheiro Paulo. Acha que está chegando muita pouca coisa aqui centralmente. Precisam tomar ciência na Comissão de Políticas, porque não sabem o que está acontecendo na atenção básica. Talvez estejamos sem informes de quem está nas supervisões técnica, nos conselhos gestores da unidade. Gostaria, estando na comissão de políticas, de ter mais informações para poder exercer seu papel de conselheira aqui.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Complementa o informe, dizendo que postou no grupo do Conselho, convidou todos os conselheiros que lá estivessem presentes se possível. Foi uma ação chamada pelo vereador Nabil Bonduki com a presença da Dra. Ana Estela, secretária do Ministério da Comunicação, explicando o significado do Meu DIGISUS, onde todas as unidades vão ser interligadas, isso é de suma importância e vai levar isso na próxima reunião da executiva, porque ela se prontificou a vir aqui nesse Conselho para dar maiores esclarecimentos, fazer uma apresentação do que é o Meu DIGISUS, onde todos os conselheiros vão estar presentes, participando e podendo captar o que realmente é o Meu DIGISUS. É o que vinham pleiteando há mais de 30 anos e agora, finalmente, o Ministério da Saúde está lançando.

Assim como a carteira da de vacinação, assim como a vacinação nas escolas que foi uma resposta àquilo que o próprio Dr. Zamarco aqui falou que tinha encaminhado para o Ministério da Saúde uma solicitação para que a vacinação ocorresse nas escolas e que não tinha tido resposta do Ministério. Então, a resposta está aí, a partir de segunda-feira última passada, as escolas começaram a receber as equipes de vacinação das unidades básica de saúde para nossa alegria.

Rosilânia Correia Lima Cardoso, Conselheira Suplente representante das Centrais Sindicais: Faz denúncia a respeito de uma moça em situação de rua, autista. Solicitou presença do Consultório na Rua para atendê-la. Ela não pode ir para abrigo porque ela tem 6 cachorros. Então é assim. É inaceitável o que ocorre com as pessoas em situação de rua, porque elas não têm para onde correr, elas ficam toda hora sem documento e é um transtorno porque não conseguem arrumar emprego nessas vagas sociais. Esta é a denúncia que deseja deixar.

Cirlene Souza Machado, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Norte: Reclama do sistema de Ouvidoria porque o 156 não funciona. Relata que as pessoas reclamam que ficam uma, 2 horas esperando, depois entra uma voz falando que no momento está sem sistema. Não tem devolução das Ouvidorias. Declara que a Ouvidoria já funcionou muito bem. Nós estamos tendo problemas sérios e as pessoas que fazem Ouvidoria não têm tido devolução. Considera isso muito sério. As pessoas fazem ouvidoria porque precisam de uma solução. Ainda bem que o João está aqui, porque o conhece há tempos e é preciso mudar alguma coisa na Ouvidoria. As pessoas estão com problemas seríssimos e não têm a quem pedir ajuda em nada, então, por favor, solicita à Ouvidoria que está aqui hoje que nos dê explicações e procurar solução também dos problemas.

Informes das Comissões:

Comissão de Políticas Públicas – Maria de Fátima Alves Marta, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Sul: Na última reunião, deliberaram encaminhar a devolutiva da PAS/25 aos territórios. Tem que ser avaliada lá no território, porque o Conselho não tem autonomia para fazer isso. Precisam verificar se as propostas deles foram incluídas, se estão contemplados e se há algum questionamento referente à PAS. Deram prazo até 15/05 para a devolutiva para a Comissão que decidirá como proceder. Receberam um convite da Comissão de Políticas do CES para discutirem o antigo CROSS, o SIRESP e SIGA. Devem fazer convite para área hospitalar e discutir isso. Aguardam o convite oficial, para fazer o encaminhamento correto.

COFIN – Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Declara que o conselheiro André Anselmo justificou ausência nesta reunião, mas pode garantir que a COFIN está novamente reiterando os pedidos à gestão sobre alguns questionamentos, inclusive sobre aprovação ou não da PAS e do RAG. Então, no próximo pleno, a gente deve ter novidades. Dos anos 2023 e 2024, vão fazer uma análise paralela para verificar as discrepâncias que ocorreram nesses 2 anos.

Comissão de Saúde da Pessoa Idosa – Benedito Alves de Souza, Conselheiro Titular representante do Movimento Popular de Saúde Centro: Informa que vai ocorrer uma conferência da pessoa idosa. Depois vai colocar o link no grupo do Conselho para que haja participação dos jovens também, que futuramente serão idosos. Acha que é importante valorizar essa questão porque não temos recursos do governo federal para a questão da população idosa neste município, que é do tamanho de Portugal, então é preciso olhar para isso.

Saúde da Mulher – Walter Mastelaro Neto, Conselheiro Titular representante dos Portadores de Patologias: Relata a dificuldades da conselheira Auxiliadora em acessar o Teams. A Comissão se reuniu, não teve nessa reunião, infelizmente, a participação da na área hospitalar, que costuma ter dificuldade de atender os convites do Conselho para estar presente para conversar com a gente e estão precisando dessa participação. Estão ocorrendo problemas continuamente com a questão do acesso ao aborto legal. É bom pontuar porque esse aborto não está sendo garantido. Está tendo também problema com a questão dos partos e precisamos restabelecer uma discussão sobre os leitos das maternidades. Essa discussão, que já foi iniciada há alguns anos, infelizmente não pode parar, porque o problema é que a localização dos leitos costuma estar distante. Então, não adianta ter leito se esses leitos estão a 7, 15 km, e colocar uma pessoa que está em trabalho de parto para andar 7 km, é uma crueldade imensa. É necessário haver uma discussão muito séria e madura sobre esses leitos de maternidade. E não estão conseguindo fazer isso. Então são as questões da Comissão de Saúde da Mulher.

Maria Auxiliadora Chaves da Silva, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Leste: Complementa porque ficou indignada não poder participar da reunião. Até chorou. Fala da importância dos tablets para facilitar o trabalho das Comissões e conselheiros.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Declara que precisam reforçar o convite para a área hospitalar participar das reuniões. Lamenta a ausência do Secretário nesta reunião, com quem poderiam falar dessas questões.

Contratos de Gestão – Cirlene Souza Machado, Conselheira Titular representante do Movimento Popular de Saúde Norte: A reunião foi suspensa, seria no dia 24. Será no dia 25/04 –

Que as pessoas participem para tirarem as dúvidas com relação a contratos. Diz que muita gente ainda não consegue entender o que é um contrato de gestão.

Benedito Alves de Souza, Conselheiro Titular representante do Movimento Popular de Saúde Centro: Comissão de RH não teve reunião neste mês.

Comissão de Educação Permanente – Neuza Maria Cândido Policastre, Conselheira Titular representante do Poder Público: Declara que está acontecendo Simpósio promovido pela Escola Municipal de Saúde e por esta razão a reunião da Comissão foi adiada. A EMS vai participar na próxima reunião. Precisam saber como está a cartilha, que foi atualizada, se já está pronta ou não. Também precisam saber sobre a questão do edital do concurso de facilitadores e conversar também com a SEM, sobre capacitação dos conselheiros nos territórios. Então, ficou adiada a reunião para o próximo mês.

Comissão LGBTQIA+ - Walter Mastelaro Neto, Conselheiro Titular representante dos Portadores de Patologias: Relata que ontem houve a publicação pelo Conselho Federal de Medicina de uma resolução que suspendeu, na prática, o atendimento a todas as pessoas que trans do país. Proibiu o bloqueio hormonal para crianças e adolescentes trans com incongruência ou disforia de gênero. O bloqueio puberal, também conhecido como bloqueio da puberdade é um tratamento utilizado para interromper o desenvolvimento puberal em adolescentes trans. Já tem mais de 70 anos de acúmulo científico, trabalhos e estudos sobre isso. Então, não faz sentido, continua sendo uma ação ideológica do CFM.

E ele determinou que a hormonização cruzada que é feita em pessoas adultas, só pode acontecer após, no mínimo, um ano de acompanhamento psiquiátrico e endocrinológico. Ele basicamente parou o atendimento para pessoas trans em todo o país. Ele disse que quem já está sendo atendido vai continuar sendo atendido, mas o problema são as pessoas que ainda não estão na rede, não estão passando nesse processo. A Comissão não teve tempo de se reunir por conta das Conferências, mas vai apresentar para o CMS uma moção de repúdio a essa resolução. Diz que poderia ficar aqui falando sobre todos os artigos porque já leu essa resolução milhões de vezes. Vai apresentar uma moção de repúdio aqui ao Conselho porque o município de São Paulo tem uma enorme rede há muitos anos, organizada, de atendimento a pessoas trans. O município não faz bloqueio puberal em adolescentes e crianças, porque isso só é permitido em ambiente de pesquisa. O que a gente já criticava, mas eram seguidas todas as portarias normativas. Só que essa suspensão é um absurdo.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Reitera ao Júlio para que todos os Coordenadores e adjuntos das comissões se reúnam. Tem comissões que estão funcionando e outras não. Tem conselheiros que não comparecem. Se for necessário que seja feita substituição. As comissões precisam se reunir. Solicita ao Júlio que marque uma data para essa reunião para que a gente possa discutir, fazer o planejamento de todas as comissões. Há necessidade de funcionamento das comissões. Porque tem conselheiros aqui que se inscreveram em várias comissões e não participam. Então, a gente tem que fazer essa verificação, e, se for o caso, substituir por aqueles que realmente querem participar. Enfatiza que não estão querendo cercear a participação de ninguém, mas para o bom andamento do Conselho se faz necessário que as comissões se reúnam, porque quem municia o pleno são as comissões.

Júlio César Caruzzo, Secretário Geral do CMS/SP: A conselheira Amélia está sendo prejudicada devido às mudanças de datas das comissões das quais ela participa. Tem problemas para liberação do sindicato dela para participar de reuniões.

Ordem do Dia: Comitê de Altas Temperaturas

Fábio Henrique Salles, da AGP: Informa que infelizmente não conseguiu trazer área técnica. Coordenador da COVISA gostaria de participar, mas neste momento está em outra atividade. Enfatiza que seria bom saber o ponto específico que o CMS quer discutir. Especificar o tema.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Declara que vai permanecer como pauta no próximo pleno.

Fábio Henrique Salles, da AGP: Explica que ligou para o Sr. Paulo porque o próprio coordenador da COVISA falou que quer vir pessoalmente falar sobre altas temperaturas. Se vocês puderem especificar o que querem saber sobre altas temperaturas, será bom para trazerem a área específica para falar sobre o assunto.

Mariângela Pacheco Costa, Conselheira Titular representante do Poder Público: Lembra a todos que está em organização o início da operação de baixas temperaturas, que nesses dias já deve começar.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Considera isso muito bom. Relata que em algumas unidades de saúde a temperatura atingiu 46°C, ruim para trabalhadores e usuários. Quem cuida da alta, vai cuidar da baixa temperatura também. Então, quanto mais virem áreas técnicas darem esclarecimentos para nós é excelente

Priscila Pereira Tancredi, Conselheira Suplente representante da Associação dos Profissionais Liberais: Com relação à solicitação, na verdade, acredita que ela não está esclarecida porque não é nenhuma questão de comparecimento de áreas técnicas, mas que existe um comitê na prefeitura que foi criado e que a gente não está fazendo parte dele. Então, a questão era com esse comitê, de como é que era, e esclarecimento da formação desse comitê, quais são os órgãos que fazem parte dele e como é que a gente faz para fazer parte dele. É sobre isso. E se não está especificado, a gente vai reiterar o convite. Vai pedir para o Júlio, por gentileza, para que a gente faça esses convites via SEI para que a gente tenha a memória desses convites todos num processo para a gente saiba onde está, quem viu, quem não viu, quem respondeu. Acha que fica mais fácil, mais organizado para que a gente possa ter as respostas da área técnica a tempo, para que eles possam se programar. E aí a gente especifica qual é o ponto da pauta e o que é que a gente quer saber. Acho que é necessário que a gente deixe um pouco mais claro do que se trata.

Walter Mastelaro Neto, Conselheiro Titular representante dos Portadores de Patologias: Lembrando, é exatamente esse que a conselheira Priscila falou, e essa questão foi discutida mais de uma vez dentro da Comissão Executiva. Inclusive, pontuou que isso não tem que ser confundido, uma ação que a Secretaria toma com as altas, com as baixas temperaturas. A gente está falando de uma política muito maior de saúde do município e era por isso que em todas as reuniões da Comissão Executiva em que isso foi conversado, atendendo ao pedido do Dr. Zamarco no mês em que estava de férias, mas que está na memória da ata, foi informado que a gente queria a participação dele, porque pode estar enganado, mas que o noticiado era que o Secretário Zamarco estava na coordenação dessa desse comitê. Então ele, como Secretário Municipal da Saúde tem o poder da caneta de definir essas políticas, porque a gente está falando de políticas maiores, que vão ser permanentes no município, sobre uma questão de alteração efetiva da temperatura no planeta. Uma alteração extremamente efetiva na política de saúde, que afeta o funcionamento da cidade. Então é

sobre tudo isso que a gente quer discutir. Porque isso é política de saúde. Dizer, olha, chegou 40° em São Paulo. As escolas estão fechadas, o que a gente vai fazer, tem que fechar a escola, tem que fechar a creche. Como vai fazer?

Pode ser que a gestão não goste, mas é uma política de saúde que precisa ser definida, implementada, e o CMS precisa estar presente, no mínimo, para discutir.

Uma outra coisa que deseja falar é que precisam entender porque com tanta frequência as áreas técnicas se recusam a se apresentar no CMS. Está colocando se recusam porque só consegue ver assim a estar presente quando o Conselho convoca., porque até onde entende e pode estar enganado, não é um convite, é uma convocação. E nunca tem ninguém para estar presente e dar esclarecimentos. Declara que fica frustrado, pois é conselheiro municipal de saúde, está aqui na segunda gestão e espera não voltar mais, porque se sente absolutamente desrespeitado por todo o trabalho que realiza para a Secretaria sem nenhum tipo de consideração mínima do seu tempo gasto para isso.

Considera uma falta de respeito absoluta que a Secretaria tem com a gente.

José Luiz dos Santos, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários: Reitera o que o conselheiro Walter falou na questão de da gente ficar triste. Vai terminar altas temperaturas não vem ninguém, e a situação é grave. Já é a segunda vez que esse comitê de temperatura não vem aqui e, sendo que a coisa é grave, pois mora na região da Capela do Socorro e Parelheiros, tem lá um bairro chamado Vargem Grande, e o problema é que a estrutura é mínima, péssima, tem salas lá do pessoal da enfermagem, dos médicos, que nem ventilação tem, nem janelas tem. Aí vai terminar o da alta temperatura, não vem ninguém vai começar a dar baixa temperatura, provavelmente não vai vir ninguém também. É um desrespeito realmente aos conselheiros.

José Ivan Ferreira, Conselheiro Titular representante do Poder Público: Com relação à participação das áreas, faz um esclarecimento que a gente discutiu até na outra gestão deste Conselho. A Executiva faz a pauta mais ou menos uma semana antes. Já foi conversado que as áreas pedem de 10 a 15 dias para serem informadas. E isso foi conversado na outra gestão da mudança da data da composição da pauta do pleno, porque a semana passada nós tivemos as áreas técnicas todas no Congresso do COSEMS. Chegaram e já acumulou o trabalho, toda essa correria, então coloca aqui essa questão desse tempo maior para que as próprias áreas elas consigam fazer o material. Às vezes não têm o material pronto e isso toma tempo. A dinâmica é muito grande de fazer os slides, apresentações. Então, como vocês pedem que seja antecipada a entrega do material, eles também pedem essa questão do chamamento. Às vezes são 3 dias, 4 dias dependendo da reunião.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Lembra que no último Pleno isso já era ponto de pauta. Foi ponto de pauta também na reunião do COSEMS de cujo congresso foram apartados. O CMS não foi convidado. O Conselho Estadual foi convidado, mas o CMS pela primeira vez não foi convidado. E quando o conselheiro Walter fala sobre o secretário, sim, o secretário faz parte do COSEMS e faz parte desse comitê. Então, ele melhor do que ninguém é indicado para nos explicar sobre isso. Ele está bem preparado para nos informar sobre isso. Tem certeza disso.

Júlio César Caruzzo, Secretário Geral do CMS/SP: Anuncia o próximo Ponto de Pauta: Apresentação da Ouvidoria. sistema informatizado, SIGRC, módulo Ouvidoria SUS, Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo. Apresentação da Sra. Rosane Jacy Fretes Fava, Coordenadora da Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal da Saúde.

Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da SMS: Cumprimenta a todos e diz que hoje está responsável pela gestão da Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo. A rede, para quem não sabe, ela é composta por 58 unidades de ouvidorias descentralizadas.

Nós temos ouvidorias nas 27 Supervisões Técnicas de Saúde, onde é realizado o atendimento presencial. Os 23 hospitais municipais onde é realizado o atendimento presencial, nas 6 Coordenadorias Regionais de Saúde no SAMU e no Hospital do Servidor Público Municipal. Essa é a nossa rede de ouvidorias e aqui na Divisão de Ouvidoria, fazem a gestão de toda essa rede. Hoje, vão mostrar para vocês que vão vai mudar de sistema. A rede de ouvidorias utiliza atualmente um sistema que é do Ministério da Saúde, que se chama Ouvidor SUS. Esse sistema é onde são registadas todas as demandas dos usuários que recorrem à ouvidoria. A gente tem uma média de 10.000 demandas ao mês. No ano passado, fecharam com um total de 114, pouco mais, quase 115000 demandas registadas na rede de ouvidorias da cidade de São Paulo. Estão migrando, mudando de sistema desse sistema que usam hoje. Estão indo para o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão, que chamam de SIGRC.

Ele é um sistema informatizado onde registam todas as demandas. Através desse sistema se consegue fazer o gerenciamento e o tratamento de todas as manifestações da saúde que entram na prefeitura municipal de São Paulo.

Elas são cadastradas e a forma de acesso é a mesma, então o usuário, ele vai procurar ou a central SP 156, ou ele vai fazer a demanda no autoatendimento, que é o que a gente chama hoje de formulário web, ou vai procurar uma das unidades de ouvidoria, que tem o atendimento presencial e vai registrar a sua demanda. Essa demanda vai para esse sistema, que é o Sistema Integrado de Relacionamento com o Cidadão e as demandas vão tramitar para as áreas responsáveis responderem através desse sistema.

Para o usuário não vai mudar nada, continua a mesma coisa. De uma certa forma, porque ele traz uma série de benefícios para o usuário na agilidade do tratamento dessa demanda que a gente vai ver. Estão migrando para esse sistema devido a uma demanda da Controladoria Geral do Município e foi em função de dados que o prefeito solicitou para a ouvidoria geral do município e parte dos dados o sistema atual, que é do MS, não entrega. Esse novo sistema é utilizado por mais de 23 órgãos da prefeitura.

Então, a gente tem os dados fragmentados e aí o prefeito não entendia por que que ele tem que ter os dados. Parte dos dados na ouvidoria geral do município, quando o usuário procura ouvidoria e ela também registra demanda e parte dos dados aqui com a gente. Então, foi solicitado que a gente utilizasse esse sistema, que é o sistema que integra todas as secretarias. São mais de 23 secretarias utilizando esse sistema. Iniciaram isso há 2 anos e meio., esse processo para desenvolver um módulo específico para ouvidoria SUS. Não foi um trabalho rápido, porque São Paulo é muito complexa, então, para desenvolver um módulo para a gente, que atenda todo mundo, nós temos dentro da rede, utilizando esse sistema são quase 2.000 pessoas. Por que tanta gente? Quem responde? Cada UBS, cada unidade de saúde, é um ponto de resposta para onde a gente encaminha a demanda.

Então, todas as pessoas que respondem demandas, elas estão integradas dentro desse sistema e são pontos de resposta. Portanto, a gente está falando de um sistema onde esse módulo de Ouvidoria SUS vai ter mais de 1900 pessoas atuando, então é muito mais complexo do que eles imaginavam. Para desenvolver esse módulo foram mais de 2 anos. A gente tem vias de migrar para esse sistema, foram reuniões semanais. Esse sistema é da prefeitura, que o contrato está na SMIT, Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. São eles os responsáveis, nós somos os clientes. SMIT, que faz a ponte com essa empresa que desenvolve esse sistema.

Todas as Subprefeituras usam esse sistema. Quando a gente registra lá uma demanda, por exemplo, para uma limpeza de córrego, buraco na rua, poda de árvore, educação. Todos eles utilizam esse mesmo sistema que a gente vai passar a utilizar, provavelmente em maio. Quais são os benefícios

que hoje a gente vai ter nesse sistema e que a gente não tem no atual? Centralização das informações. Ele integra tudo numa mesma plataforma.

Uma facilidade que a gente tem hoje, por exemplo, é de se comunicar com o usuário, que agiliza a demanda. Então, por exemplo, a principal característica que diferencia um sistema do outro é que o sistema Ouvidor SUS que a gente usa hoje a gente chama de livre manifestação, e o que é isso? A gente colhe os dados do usuário, ou do paciente e o seu interlocutor ou só do paciente e ele registra a história. Ele conta qual é o problema dele. Ela não é direcionada, e isso se chama de livre manifestação. Acontece que o usuário não tem conhecimento. Quais são os dados que ele tem que passar para a gente hoje, para eu poder analisar aquela demanda? Então ele informa aquilo que ele acha que é necessário. Ao ler a demanda é necessário entrar em contato com o usuário, falar com ele, não é via sistema. Isso é feito via e-mail ou por telefone para poder fazer análise correta da demanda. Esse sistema não é desta forma. Os formulários onde são registradas as demandas são direcionados. O próprio formulário já vai questionando o usuário. Por exemplo, se eu quero fazer uma solicitação de uma consulta que eu não estou conseguindo, ele já vai direcionando o usuário. Quais são as perguntas necessárias para que eu possa fazer análise daquela demanda? Então, o registro é muito mais certo. A hora que se insere a demanda, agiliza o atendimento. Uma outra questão, é quando é preciso se comunicar com o usuário. É enviado e-mail pelo próprio sistema. Então a gente consegue ter informação muito mais rápida. Isso agiliza a orientação e o atendimento do usuário. A melhoria nos formulários de recebimento. Hoje, existem seis formulários; a gente tem solicitação, reclamação, elogio, sugestão.

No novo sistema são 9 formulários. Formulários específicos para atender o HSPM para atender a COVISA, para atender a COSAP. O registro da demanda, e quando o registro da demanda é mais bem coletado isso gera dados mais bem coletados.

No ano passado, publicaram 234 relatórios. Todas as unidades de ouvidoria fizeram relatórios trimestrais. Esses relatórios atendem o que é proposto da legislação pertinente, que é a 13 460, todos os tópicos dos relatórios seguem essa legislação. Então, lá tem os dados estatísticos, o que foi feito, quais os problemas, quais os problemas identificados, e todos os gestores das unidades de Ouvidoria assinam esses relatórios. Outra coisa que facilita, é incluir documentos. Hoje, o Ouvidor SUS que a gente usa, ele não permite que se anexe nenhum tipo de documento, foto, nada. Tem que enviar um e-mail para o setor solicitando. Esse sistema permite que a gente anexe tanto documentos como foto, o que é também uma questão de segurança da informação.

Sobre o status da manifestação, cada vez que a demanda anda dentro do sistema, a demanda vai para a Supervisão. A Supervisão encaminha a demanda para a unidade. O usuário é informado a todo o tempo. Cada vez que a demanda caminha de um setor para o outro, o usuário vai receber uma informação via e-mail dizendo onde está a demanda dele e ele pode acompanhar direto do Portal SP156. O usuário tem o número de protocolo para acompanhar em tempo real o que está acontecendo com a demanda dele. Quanto ao monitoramento do tempo de resposta e controle de prazos, quando ele entra, o usuário vai saber quantos dias faltam para a pergunta ser respondida dentro do prazo legal, que são 30 dias e se atrasa, há avisos em tempo real. A gestão da qualidade é melhor. A gente agiliza o atendimento, a inserção da demanda é muito mais qualificada. O próprio registro já qualifica, e isso minimiza a quantidade de erro porque ela não é tipificada e classificada por um atendente ou pelo Ouvidor da unidade. Mas ela é registrada, ela é classificada. Conforme vai caminhando, ela já vai direto também para território. Ela é georreferenciada. São vários pontos favoráveis que agilizam e qualificam melhor a demanda. Então é dessa forma que a gente está enxergando essa mudança de sistema e que a gente trabalhou para isso. Então, durante esses 2 anos, a gente foi falando quais eram as nossas necessidades para a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, que foi desenvolvendo para que a gente pudesse chegar nesse modelo.

O acesso é da mesma forma. É via internet, então é muito fácil. O acesso ao sistema pode ser feito de qualquer lugar.

Quanto aos módulos de atendimento, vamos ter um módulo de atendimento, um módulo que é de resolução, que é onde é feita a tratativa da demanda, tanto pelo gestor como pela equipe técnica. E outra novidade são os relatórios. Hoje, o Ouvidor SUS não tem um módulo de relatórios. A gente recebe um banco de dados gigantesco semanalmente e dali a gente tem que fazer um tratamento desses dados, extrair os dados, encaminhar esses dados para as unidades de Ouvidoria.

A gente faz um recorte por Organização Social, isso é feito aqui por uma única pessoa. Semanalmente ela faz isso.

Esse Sistema novo tem um módulo de relatórios e qualquer unidade de Ouvidoria consegue extrair seus dados. Isso vai agilizar bastante, principalmente na questão de fazer a gestão dos dados.

Os formulários são mais específicos, por exemplo, solicitação, a gente vai ter um para Ouvidoria SUS e um para o HSPM. Depois uma reclamação. A gente tem formulário específico de Ouvidoria SUS específico de COSAP específico para COVISA. O de elogios também. O formulário de elogios é direcionado.

Hoje, a gente registra lá no Ouvidor SUS, mas a gente trabalha numa planilha em Excel para levantar todos os dados para a gente poder monitorar isso. NO SIGRC está dentro do sistema. Então, a informação ficou muito mais segura, mais precisa e de maior qualidade.

Quantos usuários, colaboradores da área de saúde vão utilizar esse sistema?

- Junto com a nossa divisão, mais o pessoal do gabinete que responde demanda, são

63 usuários; das Coordenadorias e das Supervisões, são 1.440; da Rede Hospitalar 302; do HSPM, 111; SAMU 27; COVISA 38 e COSAP 2. Totalizando esse número de pessoas, quase 2.000 pessoas dentro desse sistema, que utilizam o sistema da nossa rede. Para que essas pessoas usem esse sistema, é necessária uma capacitação. Essa capacitação já foi feita; fizeram capacitações específicas para os interlocutores e pontos de resposta da rede, para toda a rede, para todos os Ouvidores da rede, de todos os pontos. Parte desse treinamento foi presencial, feito com computadores para que todos os Ouvidores pudessem mexer dentro do sistema e se acostumarem com ele. E a gente tem um EAD também, que vai ficar à disposição dos nossos colaboradores, desses 1900, para que eles possam refazer, consultar. A gente tem um repositório para eles com todas as informações pertinentes para que eles possam usar.

Vão finalizar todas as demandas que existem hoje no Ouvidor SUS e a gente passa a usar o SIGRC.

Os sistemas não se conversam, o que está no Ouvidor SUS não vai migrar para o SIGRC.

Nenhuma demanda fica sem resposta. Nós trabalhamos com indicador que é de 20 dias para as Organizações Sociais responderem.

Quando a OSS recebe a demanda, ela tem 20 dias para responder para o usuário. Isso é controlado por um indicador e que gera desconto para as OSS quando a meta não é atingida. Hoje, a gente não tem demanda que não é respondida. Se ela não consegue ser respondida no prazo de 30 dias, o ponto de resposta vai justificar e vai pedir uma dilação de prazo. Essa dilação de prazo, ela é aceita ou não pelo Ouvidor. E aí ela tem mais 30 dias. O prazo legal é 30, sendo podendo ser dilatado por mais 30, no máximo 60 dias. Isso vai permanecer tudo igual. Para o usuário vai ter benefícios que ele não tem noção de tudo isso. Mas no dia a dia e no atendimento da demanda, vai ter maior agilidade, maior assertividade na demanda. Hoje, 70% das demandas entram pelo SP 156 pelo telefone e os outros meios, que é o atendimento presencial e o formulário web, que é pela internet, eles são menos utilizados. É importante que as pessoas procurem os atendimentos presenciais. Lá é feito o acolhimento. Percebe-se que a rede não tem o hábito de utilizar os atendimentos presenciais e a gente tenta reforçar isso. Todas as unidades de Ouvidoria têm; no site há todos os endereços na página da Ouvidoria, todos os endereços de todas as unidades de Ouvidoria que têm atendimento presencial, das STS e de todos os hospitais municipais. É importante que incentive as pessoas a fazer o atendimento presencial, principalmente aquelas que têm dificuldade de registrar demanda no 156, mas 70% entra. Esse não é um número fictício, é o número real registrado em sistema próprio.

70% conseguem ligar no 156 e registrar sua demanda. Aqueles usuários que procuram os senhores e que têm dificuldade devem ser orientados a procurar um atendimento presencial. A previsão de mudança de sistema é até o final do mês de maio. Importante que o CMS saiba. Termina a apresentação e coloca-se à disposição para esclarecer dúvidas.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Agradece a apresentação que considera bastante esclarecedora. Precisam de divulgação maior nas regiões. Lembra que no passado havia um livro para manifestações nas unidades. Agora não tem mais. Seria necessária divulgação maciça pelas STS, nas UBS. Abre para inscrições.

Maria Auxiliadora Chaves da Silva, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Leste: No papel fica tudo bonito. Diz que quando alguém vai à Subprefeitura, eles mandam andam ligar para 156. Muitas pessoas não conseguem fazer suas denúncias pelo celular. Ficou preocupada com o número de atendimentos pelo tamanho de São Paulo. Acha que alguma coisa está falhando no meio do caminho. Acha que é bom ter reformulação. Mas as pessoas precisam saber. Cita exemplo que faz 65 dias que fez uma ouvidoria para remoção de uma árvore. Não recebeu nenhuma resposta. Sabe que não é demanda de saúde, mas é a mesma coisa. Se as dificuldades forem minimizadas, o SUS sai fortalecido.

Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da SMS: Relata que todas as áreas da SMS viram apresentação mais detalhada ainda do que essa. Existem unidades de atendimento nas STS, não tem nada a ver com as Subprefeituras. Se elas estão dando essa informação, isso é um problema. Divulgam os canais oficiais de Ouvidoria SUS e respondem a esses.

Hoje, existe a Lei Geral de Proteção de Dados. É preciso tomar cuidado.

Claro que há reclamações. Qualquer um pode fazer uma reclamação em relação ao atendimento, a capacitação técnica da central é feita por nós. A semana passada nós passamos uma semana em vários turnos, capacitando todos os operadores que atendem Ouvidoria SUS na Central SP 156. Agora, a parte de atendimento, é de responsabilidade da empresa que disponibiliza o serviço. Nós garantimos a informação técnica.

Essa capacitação é feita constantemente. Tem duas técnicas aqui, Silva e Leila, que saem daqui e fazem a capacitação até fora do horário, porque como são turnos, a gente tem turnos que trabalham no final da tarde, à noite e elas ficam lá capacitando. Mas é muito importante que vocês tragam suas vivências e a vivência de quem está com vocês, para que a gente possa melhorar cada vez mais. São 2 mil pontos de resposta.

A Ouvidoria ouve o cidadão e traz para dentro da instituição para que as áreas responsáveis respondam. A Ouvidoria não dá resposta para ninguém. A gente busca resposta para informar para o cidadão. Fazem essa ponte entre o cidadão e a organização.

Ivonildes Ferreira da Silva, Conselheira Titular representante das Entidades Sindicais Categoria Saúde: Entendeu que esse sistema vai ficar dentro das Secretarias, diferente do que havia anteriormente. Teve a impressão de um agrupamento de Ouvidoria. Pergunta se está errada. Que bom que está enganada porque se fosse verídico seria muito ruim.

Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da SMS: Explica que a plataforma é da prefeitura. Não fomos nós que escolhemos a plataforma, a plataforma que a prefeitura usa para registrar manifestações. E não é só de ouvidoria. Uma solicitação de um serviço de uma zeladoria é feita nesta mesma plataforma, mas são módulos diferentes. Não vão registrar uma demanda de ouvidoria SUS na no mesmo módulo que se registra uma solicitação de poda de árvore. São módulos

completamente diferentes, porque têm necessidades diferentes. Tem coisas que precisam saber do usuário para responder uma demanda de saúde. Então, é a plataforma onde os serviços estão que é a mesma, mas os módulos de atendimento são específicos. A da educação é para educação, a da saúde é para a saúde.

Ouvidoria geral, ouvidoria geral, serviço de zeladoria, zeladoria, habitação é habitação. Cada um tem a sua especificidade no seu serviço, então é feito um módulo para cada Secretaria ou órgão. CET, SP trans, enfim, mas a plataforma é da prefeitura, é a plataforma SP156, onde lá no portal tem todas as informações, as cartas de serviço, como reclamar, o que é preciso para reclamar. Isso tudo está dentro dessa mesma plataforma.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Pede que as intervenções sejam em bloco, devido ao número de pessoas inscritas.

Benedito Alves de Souza, Conselheiro Titular representante do Movimento Popular de Saúde Centro: Fala da dificuldade de quem não tem acesso à internet. Tem ouvido muito que há falta de informações.

Maria de Fátima Alves Marta, Conselheira Suplente representante do Movimento Popular de Saúde Sul: Pergunta como vai ficar esse sistema. São quase 2.000 trabalhadores que vão operar esse sistema. Como é que vai ficar?

Priscila Pereira Tancredi, Conselheira Suplente representante da Associação dos Profissionais Liberais: Declara que tem alguns questionamentos com relação ao fluxo do entendimento, de como vão se dar as coisas. Preocupa-se um pouco também de como é que a gente sai de uma coisa que é mais macro para vir por um sistema que vai ficar regionalizado. Pergunta se os dados vão continuar compondo os dados do Ministério da saúde de alguma forma. Se isso vai ser encaminhado. Outra coisa que a preocupa é se seria um módulo que todos teriam acesso. Mas como foi dito que são módulos diferentes, entende que as pessoas que são de outra Secretaria não têm acesso, porque a existe uma questão de sigilo de dados que são encaminhados, principalmente na saúde, que acha um pouco complicado. Refere uma dúvida enquanto trabalhadora, que tem que lidar com isso dentro da saúde.

A gente tem essas ouvidorias, que a gente recebe também para executar na vigilância e existe um princípio jurídico de que quem executa não fiscaliza o próprio serviço. Entende que a Ouvidoria se encaixa dentro desse princípio, porque se é a pessoa que está executando esse serviço, por exemplo, uma gerente de unidade de básica de saúde e recebe uma ouvidoria para responder sobre a própria unidade, quando ela é um fórum da administração, pergunta por que que isso não é submetido a uma supervisão técnica, por exemplo. Considera isso preocupante, até porque assim, se a gente tem uma questão, por exemplo, com a água que está sendo servida dentro da UBS e quer fazer uma reclamação, por que que isso não chega para sanitária apurar? Parece ser uma questão que precisa ficar melhor esclarecida para todos nós aqui dentro, porque esse sistema e essa legislação da Ouvidoria tem uma razão de ser. Acho que fato de trabalhar com isso e é a pessoa que orienta a pessoa que vai na sua unidade buscar registrar uma ouvidoria e não faz parte desse canal, essa afirmação de que algo está errado quando alguém orienta assim, faz parte desses trabalhadores que estão orientando de forma errada.

Diz que jamais teve qualquer orientação com relação a isso, de que a gente deve direcionar essas pessoas para fazer a ouvidoria presencialmente numa STS Por exemplo. Fala sobre a questão do conflito de interesses que pega muito, porque se uma terceira está executando um serviço para a gente que é da prefeitura, por exemplo, colocando-se no lugar do secretário de saúde, gostaria de

saber que alguém está reclamando desse terceiro, como é que o próprio terceiro responde. Isso é uma questão de fluxo dentro da própria Secretaria. São questões muito importantes, como a tecnologia excludente. Não tem acesso a tecnologia nas periferias, locais sem sinal de celular. E se há o totem dentro da unidade que registra os atendimentos, por que não registrar as ouvidorias ali também?

Se é para facilitar, facilite e deixe isso na ponta para cada pessoa, já que tem um ponto de resposta em cada UBS, teria que ter um ponto de registro em cada UBS também. Isso facilitaria.

Outra coisa que gostaria de deixar aqui, é sobre o prazo de resposta que é muito exíguo para quem está na trabalhando do outro lado, tentando responder dentro do prazo de 90 dias, porque ele não bate com a realidade do número de funcionários que teriam que fazer. A gente não tem RH. Então assim, de novo o apelo para que os servidores públicos sejam chamados.

Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da SMS: Reforça que a questão de legitimar a Rede de Ouvidoria não depende só da Rede de Ouvidorias. A legitimação do nosso serviço depende de cada um de nós. Se eu tenho servidor dentro deste prédio que não sabe orientar o cidadão a recorrer à Ouvidoria, fica difícil. Até 2, 3 anos atrás não existia o Boletim Ouvidoria em Dados. Ele está publicado na página da Ouvidoria. A gente divulga os canais oficiais incansavelmente. Quando alguém fala que trabalhou numa Supervisão e não sabia, isso a entristece demais. Fazem reuniões aqui com a rede e com as Supervisões com as Coordenadorias, a gente encaminha todos os materiais, embora eles estejam disponíveis no site, eles são encaminhados via e-mail para todo mundo. A gente encaminha esse boletim mensalmente, então legitimar essa rede é o seu maior esforço, há 6 anos e meio que está aqui. Houve muitos avanços, mas a gente não caminha sozinho. A gente precisa de vocês, que vocês também divulguem. Entende essa questão do acesso e da dificuldade e pactua essa preocupação com vocês, mas a gente também é limitado nisso, tem governabilidade até certo ponto. Quanto à questão dos dados do Ministério da saúde os nossos dados são disponibilizados mensalmente, trimestralmente, anualmente. Então isso está lá no site disponibilizado para quem quiser olhar. Análise dos dados os dados, enfim, eles estão lá. É a questão do Ouvidor SUS, do Ministério da Saúde, para a gente teve um lado bom porque a gente tem os municípios, os estados do Brasil, mas a gente tem a cidade de São Paulo e ouviu isso no último COSEMS agora em que estive: a gente trata município pequeno, município médio, município grande e a cidade de São Paulo. O mesmo acontecia no Ouvidor SUS. O responsável pelo Ouvidor SUS é o DATASUS. Todas as melhorias ao longo desses 6 anos e meio que está aqui e pedia para o DATASUS, Eles não conseguiam nos atender porque o sistema Ouvidor SUS é feito para todas as ouvidorias SUS do Brasil, só que nenhuma tem uma rede tão complexa como a nossa, então eles não vão desenvolver um sistema para atender a nossa rede, eles desenvolvem contrato de adesão, que é para atender um grupo de pessoas e não uma pessoa específica. E foi a mesma coisa que a gente tinha muita dificuldade. O Ouvidor SUS passou por uma mudança. em 2020. Houve uma customização. Então o Ouvidor SUS 2 passou a ser o Ouvidor SUS 3 com algumas customizações. Em fevereiro de 2020, a gente capacitou a rede toda para migrar para o Ouvidor SUS 3.

O último dia de capacitação foi lá na Anhembi Morumbi, na Mooca, e no último dia de capacitação, entrou a pandemia, fechou tudo. Eles suspenderam a migração do Ouvidor SUS 2 para o Ouvidor SUS 3. Dois anos depois, eles disponibilizaram uma versão EAD para o Brasil todo. Tivemos muitos problemas de acesso na capacitação. eles têm um sistema de verificação que eles não conseguiam dar acesso para todo mundo.

Eles voltaram atrás, suspenderam por um tempo e informaram que se fosse para migrar para o Ouvidor SUS 3 que a gente teria que esperar, porque eles não comportariam São Paulo naquele momento. Nesse mesmo meio tempo, veio a orientação, ou a sugestão da Controladoria para a gente usar o sistema, a plataforma, que a prefeitura inteira usa. Todos os Ouvidores das STS acompanham

cada uma das demandas. O relatório trimestral é feito pelo supervisor. Ninguém faz um relatório se ele não sabe o que entra, eles aprovam.

Todas as demandas que vão para as OSS, para o gerente responder, volta para o Ouvidor da Supervisão para ele validar a resposta. Então, nenhum supervisor pode dizer que não sabe porque é o papel do supervisor ler a resposta da UBS, do gerente da unidade, do CAPS, do CER, ele tem que ler a resposta, falar se está de acordo. Se não está de acordo, devolve a resposta para que o gerente refaça uma orientação correta. Então, esse é o nosso fluxo e está disposta a vir aqui um dia e mostrar para vocês o fluxo. Todos os Ouvidores de Coordenadoria, de STS, de hospital leem e sabem aquilo que entra, como é respondido, se é respondido no prazo, se é com qualidade, se não é com qualidade. Por isso que a gente funciona em rede. Nós aqui não conseguiríamos dar conta de 10.000 demandas mês. Mas a gente trabalha essa questão da rede de capacitação, de orientação, de reuniões periódicas. A gente faz isso o tempo todo. A gente atende todos os Ouvidores diariamente com qualquer dúvida. A gente tem vários grupos de trabalho, a gente tem não só o telefone, como o WhatsApp, o dia inteiro, pode ser até de noite. Então, eles têm orientação, sim. Agora, o que acha que falta dentro da Secretaria Municipal da Saúde, e fala com propriedade, é a legitimação do serviço de Ouvidoria. Acha que 10.000 demandas por mês é pouco diante do número de atendimentos. Não concorda que quanto mais reclamação, pior é o serviço. Isso significa que a sociedade cada vez mais está participando. Isso significa que, lógico que vai aumentar porque quanto mais unidades tiver, quanto mais serviço for oferecido, está sujeito a isso. Então, ter o número crescente a gente não enxerga como ruim, mas a gente enxerga como uma divulgação do trabalho, a confiança no trabalho que a gente faz. Gostaria de responder para todo usuário que ele vai ter um lugar na fila de cirurgia de ortopedia, que ele vai ter o exame atendido, porque o maior número de reclamações está vinculado à assistência, não está vinculado à gestão. A resposta depende da área que vai dizer porque que a fralda não tem qualidade, a área técnica que vai dizer por que que aquele medicamento está em falta, então a gente depende da resposta, e essas 2.000 pessoas, elas são as pessoas que vão nos dar essas orientações. Apontam isso. Quais foram os principais problemas e quais foram as ações realizadas. Importante o que vocês falaram porque a gente precisa do apoio de vocês também para legitimar o nosso trabalho.

José Luiz dos Santos, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários: Parabeniza a Ouvidoria que está presente e sempre comparece quando convidada.

Convidado Francisco Freitas: Diz que a plataforma deve ser única. Dizia no passado e reitera hoje que a Ouvidoria não é instrumento de controle social, deveria ser, mas é instrumento de gestão. Vinham relatórios da Ouvidoria para o Conselho, que tinha uma noção de como estava o sistema na cidade. Como a Ouvidora diz que estão publicados relatórios, acha que vale a pena enviar isso também para o CMS, que disponibiliza para os conselheiros. A participação social não está sendo exercida pelo Conselho, pela sociedade. Podem fazer essa construção, acompanhamento, que legitima o trabalho da Ouvidoria. A participação social não está sendo exercida porque a gente não tem nenhum controle sobre a produção de dados da Ouvidoria, mas acredita que só o fato de já estar publicado trimestralmente já é um grande avanço, então quem tiver interesse deve buscar lá na Plataforma

Walter Mastelaro Neto, Conselheiro Titular representante dos Portadores de Patologias: Declara que pessoalmente, embora entenda de sistema digital, tem muita crítica porque para ele o sistema não está funcionando. Não consigo fazer reclamação. Só conseguiu fazer reclamação em alguns pontos principais que estão no site. Se quiser fazer reclamação de qualquer outra coisa, não dá. Já tentou.

Acha que isso é um problema, porque tem que estar muito irritado para ficar perdendo tempo para falar que foi maltratado, não foi atendido, não consegue ser visto e ainda vai ter que gastar 3 horas para conseguir fazer uma reclamação.

Entende que não é culpa de vocês, porque acha que estão tentando fazer o melhor, mas já achou que o serviço não está funcionando assim. Entende a questão da cidade de São Paulo, mas queria entender como funciona a comunicação do dado daqui com o sistema da Ouvidoria SUS. Os dados daqui são enviados ao MS? São Paulo realmente é uma ilha na saúde, mas quer saber como encontrar informações daqui do município. É só por meio desses relatórios? Acha que deveria ter dados no Ouvidor SUS. Considera o trabalho que tem sido feito incrível, mas a sua reclamação é que não está não está adiantando e diz que considera o serviço ruim, excludente. Acha que precisa ser muito aperfeiçoado e saber que todo o município agora está na mão do 156, preocupa.

Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da SMS: Para finalizar, declara que o 156 não vai mudar nada. O que era registrado no Ouvidor SUS e no SIGRC, o acesso é o mesmo. A gente ainda não está na plataforma, ainda está sendo utilizado o Ouvidor SUS. O Sistema Ouvidor SUS não é obrigatório a nenhuma Ouvidoria SUS.

Há muitas ouvidorias que não usam o sistema Ouvidor SUS, então a gente não é o primeiro. O Estado de São Paulo não usa e muitos municípios de São Paulo não usam. Não é obrigatória a adesão. Ela é voluntária. Então, como o Ministério da Saúde vai buscar outros dados de outros estados não tem conhecimento disso, mas os nossos dados, assim como hoje eles estão disponíveis, vão continuar. Não vai mudar nada para a gente. O que vai mudar é a plataforma onde se insere, mas o acesso continua sendo pelo 156, o formulário vai continuar pelo no link e as unidades de atendimento presencial vão continuar iguais. Então isso não vai mudar nada. A plataforma Ouvidor SUS não é de uso obrigatório, eu tenho. O Paraná, por exemplo, tem sistema próprio. O Estado de São Paulo, por exemplo, fala que não consegue gerenciar, fazer gestão dos municípios dentro do sistema Ouvidor SUS, mas ele também não impede que se use. Ele é de livre adesão.

Nenhum município é obrigado a usar nenhum sistema. E a lei diz que deve haver um sistema que deve ter acolhimento, registro, relatórios, mas ela não diz qual. Não há obrigatoriedade.

Sheila Ventura Pereira, Conselheira Titular representante dos Portadores de Patologias: Parabeniza e agradece a participação da Ouvidoria. Quanto mais informação para os que estão na ponta, muito melhor. Ficou com dúvidas com os números apresentados do SAMU.

Rosane Jacy Fretes Fava, Ouvidora da SMS: Responde que são 17 pessoas dentro do SAMU que respondem, de acordo com a área, às demandas que chegam de Ouvidoria. Por isso que é menor. Trata-se de uma das unidades que menos demandas possui. Ela tem muito mais elogios. As reclamações são de gestão. São características. Quando se acompanha o boletim Ouvidoria em Dados, dá para ver qual é a característica daquela região, qual é a região que recebe mais demandas e qual o volume de elogios que a gente recebe. Lembra a todos que, em 2023, participaram de várias reuniões que a Gestão Participativa fez com os conselhos, com a assessoria do próprio território, falando do trabalho da Ouvidoria. Falam incansavelmente. Precisa cada vez mais divulgar o trabalho e que as pessoas saibam. E é um trabalho difícil. Batalham para que a resposta seja justificada, que o usuário consiga entender, que seja humanizada e é para isso que a gente trabalha. É um trabalho do qual gosta muito de fazer é não é fácil. Tentam melhorar cada vez mais, mas há limitações. Convida os senhores a ajudar nesse trabalho de legitimar, agradece muito a oportunidade de estar aqui deseja a todos uma Feliz Páscoa.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Em nome do CMS, agradece demais a doutora Rosane, coordenadora da Ouvidoria. Passa ao próximo ponto de pauta.

Próximo Ponto – 5ª Conferência Municipal da Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora de São Paulo e 22ª Conferência Municipal de Saúde de São Paulo.

Neide Aparecida Sales Biscuola, Conselheira Titular representante da Associação dos Profissionais Liberais: O trabalho foi maravilhoso. Dedicção de muita gente. Deram o sangue para a Conferência acontecer. Acha que o relatório deve ser aprovado.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Acredita que todos receberam o relatório preliminar. Pergunta se todos receberam, se todos leram e se alguém tem alguma dúvida. Pergunta se podem aprovar. em acordo, com relação à 5ª Conferência. Elogia o trabalho da Relatoria, na pessoa do conselheiro Walter. Muitas pessoas se destacaram. Não vai citar todos porque pode se esquecer de alguém. Cita a conselheira Érica que se esforçou demais. Na Reunião da Executiva vão discutir mais profundamente. Consulta o Pleno. Aprovado por unanimidade o relatório da 5ª Conferência Municipal da Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora de São Paulo. Ainda há alguns problemas com os que vão para etapa Estadual e para a Conferência Nacional. Os segmentos vão decidir.

Com relação à 22ª Conferência municipal de Saúde, todos receberam e considera que esteja de bom tamanho. Tem apenas um destaque, que não é de suma importância. Hoje pela manhã enviou uma mensagem de áudio para todos sobre o que é uma moção de repúdio e o que é denúncia. Na plenária final de Conferência todos foram avisados e informados do que estava ocorrendo. A pessoa que vai assinar uma proposta de moção não sabe o que aconteceu há um ano, no passado e é induzido a assinar uma coisa da qual não teve conhecimento. Essa moção já esteve no MP, já esteve aqui no CMS. Gostaria que alguém da região estivesse aqui. Declara que não vai admitir, enquanto estiver na coordenação que este Conselho seja massa de manobra de grupos políticos. Ele e a Adjunta não vão admitir jamais. Isso já foi discutido, já foi definido, foi levado para plenária. Expôs o problema na plenária. Walter, Érica e Denize ficaram lá até às 22h. Houve confusão. Propõe que essa moção 15 caia do relatório. E não é uma moção, é uma denúncia. Que ela caia do relatório. As demais podem ser aprovadas, assim como o relatório. Vão fazer avaliação na Comissão Executiva. Houve salas com problemas que foram contornados satisfatoriamente. Consulta o Pleno. Aprovado o relatório sem constar a 15ª moção. No Regimento consta isso. Sobre moções e se devem aceitar ou não.

Walter Mastelaro Neto, Conselheiro Titular representante dos Portadores de Patologias: Declara que o conselheiro Belinelo havia pedido para retirar. Teve gritaria. Falou então que se fosse para tirar, deveria ser tirada no Conselho. Isso foi feito.

José Luiz dos Santos, Conselheiro Titular representante dos Movimentos Sociais e Comunitários: Fala sobre problemas ocorridos com o pessoal da região Sul na escolha das salas 3 e 4 da Conferência. Acha que foi um erro das pessoas que organizaram. Com relação à Conferência em si, parabeniza a todos que organizaram. A questão da alimentação foi elogiada. Tem só a reclamação da questão das pré-conferências por conta do acesso, mas isso foi voto vencido, foi por Coordenadoria, não foi por Supervisão, e a gente esperava em torno de 200 a 240 pessoas, só foram 100, poucas pessoas na sua região por conta da dificuldade de acesso. Quanto ao problema da moção, foi briga de ego, de um grupo contra outro. Começou na sala 3.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: O próximo ponto da pauta refere-se às inclusões de pauta.

José Ivan Ferreira, Conselheiro Titular representante do Poder Público: Pede vistas com relação aos documentos que foram incluídos. Chegaram essas duas PL e não passaram pela Executiva. Não têm conhecimento. Não há documentação oficial.

Paulo Roberto Belinelo, Conselheiro Titular, representante do Movimento Popular de Saúde Leste, Coordenador da Comissão Executiva do CMS/SP: Explica que a resolução 303 está em discussão na Câmara Municipal, através de um PL que o vereador Hélio Rodrigues apresentou e já vai para a audiência pública. A discussão é com relação à presidência do Conselho. A discussão sobre esse PL não compete ao Conselho, mas à Comissão de Saúde da Câmara, que vai fazer uma audiência nos próximos dias para essa definição. Não sabe se vai passar esse PL, porque a maioria é do governo. Nós não temos interferência. Com relação às terceirizadas, adianta o próprio sindicato, no pleno passado entrou com esse pedido, com o problema do sindicato das terceirizadas, que está também em discussão, foi solicitado para que ele ficasse sempre em pauta, porque eles estão fazendo a discussão. Os diversos sindicatos que compõem a mesa de negociação, quando tiver uma definição, virá para o pleno aqui para discussão. Quanto ao hospital do centro, o secretário adjunto esteve numa audiência na Comissão de Saúde da Câmara e assumiu que será implantado um novo hospital no centro, neste prédio.

Convidado Tarcísio – Cita presença do secretário adjunto, Dr. Maurício Serpa na Câmara e também na audiência do Plano de Metas na quarta-feira passada, na UNINOVE. Formalmente ele falou que o hospital seria reinaugurado – Hospital na Região Central. A partir de resolução das duas STS do Centro, da UPA Vergueiro, PS da Barra Funda, que são equipamentos de urgência/emergência do território que a região precisa de um hospital de referência. A preocupação é a cultura que existe na região de montar uma comissão de acompanhamento, fiscalização de implantação de equipamento. O Hospital Bela Vista tinha conselho gestor.

José Ivan Ferreira, Conselheiro Titular representante do Poder Público: Não temos documento oficial de abertura de hospital. Solicita verificação de quórum. São 15 votos – não tem quórum.

Reunião Encerrada às 16h38.

ANEXO

SIGRC – Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS - SERMAP

COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO – COCIN

O que é o SIGRC?

O **SIGRC** é um sistema de registro, gerenciamento e tratamento de manifestações de munícipes de toda Prefeitura Municipal de São Paulo.

As demandas são cadastradas em qualquer um dos canais que integram a Solução de Atendimento SP156 - programa que visa integrar, ampliar e melhorar o atendimento aos cidadãos.

O SIGRC atua como um arquivo único de demandas e permite enviar atualizações sobre o andamento de uma solicitação para o cidadão, caso ele tenha cadastrado e-mail ou telefone celular durante seu atendimento.

Por que estamos migrando para o sistema SIGRC?

Atendendo a demanda da **Controladoria Geral do Município**, com o intuito de unificar a fonte de dados dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Saúde, fomos orientados a integrar o **Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)**.

Benefícios do SIGRC (integração da Ouvidoria SUS com o Sistema Oficial de Registro da Prefeitura de São Paulo):

1. **Centralização das Informações:** A integração do SIGRC com o sistema oficial centraliza todas as manifestações em uma única plataforma. Isso facilita o acesso e o gerenciamento das informações, reduzindo riscos de duplicidade e inconsistências. Os setores responsáveis tem acesso à uma base de dados unificada, em tempo real, o que melhora a coordenação e a resposta.
 2. **Unificação de ferramentas de Suporte em um único Sistema:** utilizadas hoje como por exemplo, a planilha de Elogios.
 3. **Melhorias no Formulário de recebimento das Manifestações:** Utilização de campos obrigatórios nos formulários qualificando as demandas, agilizando a análise e o encaminhamento das mesmas (dados imprescindíveis para o tratamento das demandas, como por exemplo o nome , CPF ou Cartão SUS do Paciente).
 4. **Anexação de Documentos:** O SIGRC permite a anexação de documentos, possibilitando a interação com o usuário quando são necessárias informações adicionais. Isso não é permitido no sistema atual, o que limita a coleta de dados relevantes.
 5. **Agilização do Processo de Encaminhamento e Resposta ao Usuário:** O SIGRC automatiza o encaminhamento das demandas para os setores apropriados, reduzindo o tempo necessário para triagem e processamento.
- 6. Status das Manifestações:** O SIGRC permite que os manifestantes acompanhem o status de suas demandas em tempo real. Isso garante que eles estejam sempre informados sobre o progresso e o andamento do seu pedido, aumentando a transparência e melhorando a experiência do usuário.
- 7. Relacionamento com o cidadão mais ágil:** em casos de solicitação de complemento de informações e registro das ações no Sistema
- 8. Monitoramento do Tempo de Resposta/Controle de Prazo:** O SIGRC fornece aos gestores dos setores responsáveis uma visão clara do tempo de resposta às demandas. Isso permite identificar protocolos ainda não atendidos e garantir que os prazos sejam cumpridos.
- 9. Gestão da Qualidade das Respostas/Avaliação das Respostas:**
- Disponibilização do Módulo de Relatórios – MINP : permite que cada unidade de ouvidoria levante os dados do seu território/unidade, realize a gestão das demandas, propondo ações corretivas. Também é possível analisar o conteúdo das respostas para garantir que estejam corretas, completas e alinhadas com os protocolos definidos. Isso inclui verificar se as respostas abordam todos os aspectos das manifestações dos usuários.
 - Inserção de Check list na finalização das demandas: permite ter dados mais apurados, melhorando a gestão das informações.

O SIGRC permite um ciclo de melhoria contínua, permitindo que os setores competentes ajustem processos e procedimentos para aumentar a eficiência e a eficácia das respostas fornecidas, garantindo um atendimento de maior qualidade.

Como acessar o SIGRC?

- ✓ O SIGRC é um sistema web - que pode ser acessado por meio de qualquer computador conectado à internet.
- ✓ Recomenda-se utilizar o navegador Chrome para acessá-lo no seguinte endereço: www.sigrc.prefeitura.sp.gov.br

Formulários

Reorganização da Classificação das Manifestações:

A nova classificação das manifestações facilita a categorização precisa, ajudando na identificação e tratamento das manifestações de acordo com suas características e necessidades específicas. Permite que as equipes de atendimento priorizem e tratem as manifestações de forma mais eficiente, com base na nova classificação. Garante que todas as manifestações sejam registradas e tratadas de acordo com critérios uniformes, evitando confusões e erros, como por exemplo nos casos de solicitações e reclamações.

Nova Tipificação das Manifestações:

A nova tipificação baseia-se em perguntas objetivas, de modo que em todas as etapas do processo, desde a coleta, tratamento e divulgação, o dado que se vê é o dado coletado. Evita ou reduz a necessidade de traduzir e adaptar a tipificação na hora divulgar relatórios ou responder pedidos de informação.

Capacitação – Interlocutores e Pontos de Resposta

Capacitação da Rede de Ouvidorias SUS no Sistema Integrado de Gestão (SIGRC)

Público: Interlocutores e Pontos de resposta

Quem deve participar?

Todos responsáveis por responder demandas da Rede de Ouvidorias SUS (gerentes de unidades e responsáveis pelas áreas técnicas)

Onde?

Está sendo formatado pela SMIT em parceria com a Escola Municipal de Saúde e será disponibilizado on line.
