CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE
DE GUARULHOS

MEMÓRIA DA REUNIÃO

COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL + OUVIDORIA NO SINDICATO DOS METALÚRGICOS
16/05/2023

COORDENADOR: SANDRA AMORIM DOS SANTOS SILVA
VICE-COORDENADOR: GRACO DE CARVALHO FERNANDES NEVES

PAUTA

OUVIDORIA SUS

PAUTA INSERIDA

Dra. Camila faz Apresentação da Lei Maria da Penha.

MEMÒRIA DA REUNIÃO

A reunião teve início às 14H05. Sra. Zélia: boa tarde a todos, convido a Sra. Sandra Amorim que é a coordenadora da Comissão de Controle Social e Conselheira, e a Sra. Raquel que é a nossa anfitriã e Conselheira para comporem a mesa. Ontem encerramos e está concluída a etapa da Macro da Conferência de Saúde, e a nossa Delegação é a maior que foi eleita nas Pré Conferência Municipal e ontem elegemos nossos Delegados Usuários, Trabalhadores e Gestores. Informo o motivo da reunião que é uma reunião expandida do Conselho Municipal de Saúde e da Comissão de Controle Social, e diante da situação à violência aos trabalhadores da Saúde, não tivemos tempo de encaminhar para onde será feito os cartazes, e quem assinou foi o Conselho Municipal de Saúde, porque no ano de 2014, foram retirados das UBSs, mas cada UBS vai receber dois cartazes, vai ser colocado na Recepção e na Farmácia, onde as pessoas são mais agredidas. Ouvimos alguns trabalhadores que sofreram violência, e alguns fizeram o Boletim de Ocorrência, e quando se faz o Boletim de Ocorrência não se investiga no outro dia, e se nós deixarmos vai virar isso, ou de um lado ou do outro, ou a própria comunidade se reúne e vai atrás da pessoa de tão grave que esta a situação. Segunda questão, é muito pouco o que o Usuário escreve e relata na Ouvidoria, principalmente no 136, que é direto no Ministério da Saúde. Quando se coloca no 136 ele vai para o Ministério da Saúde vem para o Gabinete do Secretário e vai para a Ouvidoria, mas é muito baixo, porque nós do Conselho recebemos o relatório, optamos por ser trimestral, no ano passado foi muito

baixo os inscritos na Ouvidoria, e de Dezembro em diante teve um aumento e vários questionamentos, e quase todos pela ausência de Médicos. E vamos encaminhar os cartazes para o Conselho Gestores, são cartazes muito bonito, falando do Artigo. 331 do Código Penal de quem agride o trabalhador. A cidade pode ser rica do jeito que for, mas o maior patrimônio que ela tem são os trabalhadores da Saúde, para nós são muito importantes. Sra. Raquel: boa tarde a todos, sou Diretora do Sindicato dos Metalúrgicos de Guarulhos e Região, faço parte com o Sr. Elenildo do CMS, quero agradecer a todos vocês, que esse encontro seja produtivo, e o que vocês precisarem do Sindicato podem contar com o Presidente e com toda a Diretoria, estamos aqui para atender, Deus Abençoe a todos, e vamos lutar junto com a Sra. Zélia, porque você é uma mulher guerreira. Sra. Zélia: o Conselho Municipal como disse o Secretário quando assumimos depois de 30 dias, ele disse: então pouco tempo a cidade inteira sabe do Conselho Municipal. Então o Conselho é exatamente isso, é apontar o problemas para o Secretário, e nós encontrarmos as soluções, nós temos problemas crônicos na nossa cidade, temos UBSs que eram antigas Escolas Municipais para a Educação Infantil, e hoje nós temos uma população no território que não é a mesma de quando foi construída aquela UBS. E ninguém vem discutir com a Saúde quando se levanta os prédios, ninguém discute com a Saúde quando faz o Rodoanel, ninguém vem discutir com a Saúde quando se constrói rodovia, e nós não podemos jogar fora ninguém. Imaginem nasceram 17 mil crianças no ano passado, como é que vamos fazer? Como é que essa cidade vai fazer para atender as mulheres que deram à luz a crianças Siamesas, as crianças que nasceram com as sequelas do Chikungunya, e as crianças que nascem com as doenças Crônicas, isso é desafio, e o desafio perpassa pelo Executivo, pelo Parlamento Municipal, Estadual e Federal e perpassa pela Secretaria, que é o último desaguador. Sabe qual é o meu sonho de consumo? É abrir o Boletim Oficial e está escrito que estar suspenso o Decreto da JOF (Junta Orçamentária Financeira) que ela foi constituída nesta cidade há muito tempo atrás, e a conta da Secretaria da Saúde está com a JOF. Sra. Zélia chama a Dra. Camila para falar sobre a Lei Maria da Penha. Dra. Camila: boa tarde a todos, nós tentamos ajudar as pessoas nas situações de vulnerabilidade e tentamos dar o auxílio para as mulheres, porque a Lei tenta abranger elas, mas quando falamos mulheres, precisamos ter em mente e começando a falar a respeito disso, o que são mulheres propriamente ditas? E quem se identifica com esse gênero? Então transexuais também são protegidos pela Lei Maria da Penha é importante falarmos a respeito disso, tanto as mulheres heterossexual e homossexuais isso não importa, eu sei que gera muita dúvida na cabeça das pessoas. Alguém aqui sabe a história da Lei Maria da Penha? Pouquíssimas pessoas que sabem a respeito disto, então eu vou falar um pouquinho para vocês. A Maria da Penha é uma nordestina, Cearense farmacêutica, que foi a responsável por hoje nós termos essa Lei que protege as mulheres, e depois que foi promulgada, ela teve um aumento de 86% de denúncias, é muita coisa, então pensa que antes desta Lei do ano de 2006 86% da população não tinham essa coragem de denunciar os casos de violências domesticas, e depois que foi promulgada a Lei tivemos esse aumento muito significativo, e foi um período longo, ela só conseguiu que o agressor dela fosse punido depois de muitos anos, o caso dela chegou até a Comissão Interamericana de Direitos Humanos e o Brasil fez essa Lei, porque ele teve que assinar um tratado se comprometendo a criar Políticas e Leis a Proteção a Mulher, então na verdade foi um acordo nós não tínhamos nada nesse sentindo e depois desse caso dela, que foi muito sério, ela acabou levando um tiro e depois ela acabou voltando para o lar e sofrendo outros casos de violência, ela não

conseguia punir o agressor, porque não tinha uma Lei nesse sentido, então o Brasil assumiu esse compromisso e foi criado esse projeto de Lei e colocado o nome em homenagem a ela, e depois disso tem vários avanços ao passar do tempo com a Lei Maria da Penha, ela foi promulgada no ano de 2006, mas de lá para cá tivemos vários avanços, e foi vendo com o tempo a necessidade da Lei ir se adequando, e algumas das mudanças mais significativas da Lei é em relação a Medida Protetiva. Eu acho que é uma questão muito importante para vocês, porque é o que vocês precisam se atentar e saber como que se aplica, quais são os casos de violência doméstica para que vocês possam saber como agir, saber identificar e qual é a medida que devemos tomar. Nós tivemos uma mudança agora no mês passado e recente, que eu vou falar por último. Quais são os tipos de violências domésticas? A Lei Maria da Penha trata-se de doméstica e familiar, então o primeiro ponto: ela pode ser física, patrimonial, psicológica, moral e sexual. A violência física todos já sabem como é a agressão propriamente dita: socos, ponta pé, puxar o cabelo e bater. A violência patrimonial é quando a pessoa pega o dinheiro, limpa a conta, não deixa a mulher ter acesso ao que ela trabalha, e isso acontece às vezes quando uma mulher que trabalha e o marido que fica com os cartões e não deixa ela ter acesso ao que ela ganha, ele administra a vida dela e não deixa ela gastar da maneira que a convém, existe essa privação do dinheiro e do patrimônio. A violência sexual é quando falamos naquela historinha que não é não também nas relações amorosas, então independente se você é casado ou se você namora ou se você tem essa relação, se a pessoa não quiser ter uma relação sexual com você, você não pode obrigar, então se você estiver em uma relação sexual forçada com sua parceira caracteriza uma violência sexual, então ela está amparada pela Lei Maria da Penha. Existe a violência moral que é você expor essa pessoa perante terceiros, então nós costumamos ver ai em casos de divórcios na área de família a pessoa fica expondo a outra em rede social, falando mal e xingando, proferindo ofensas, então essa seria a violência moral, as vezes ela se confunde um pouco com a violência psicológica, mas também se enquadra na violência moral, é você expor essa pessoa moralmente, falando mal da índole e da conduta dela. E a violência psicológica é onde as pessoas mais tem dúvida, onde elas acham que não é nada, a questão da violência psicológica é a prova, quando chegam esses casos no escritório, e a nossa maior dificuldade de levarmos isso para o judiciário. Antigamente nós tínhamos dois tipos para fazer a Medida Protetiva, ou faríamos de uma maneira Civil, que era o próprio advogado que ia lá e fazia o pedido por escrito da medida protetiva e levava diretamente para o Juiz, ou nós pegávamos essa cliente e levava na Delegacia e fazíamos o Boletim de Ocorrência, o Delegado oficial levava esse pedido para o Juiz. Como você faz uma prova de uma violência psicológica? É difícil por que ela não conseguiu gravar a ofensa o xingamento, nós temos casos de mulheres que adquiriram transtornos de ansiedade, depressão, tudo por conta dessa relação tóxica que vivem com os companheiros. Mas se chegar um caso para vocês de alguém que a pessoa está pressionando, e as vezes eles usam até o filho para fazer uma chantagem exemplo: se você não ficar comigo eu vou tirar a guarda do filho, isso é uma espécie de violência psicológica, vocês não identificam isso, e a mulher, a vítima, ela está sempre numa situação de vulnerabilidade. Existe uma coisa que se chama: dependência emocional, essa pessoa ela precisa ser protegida, então as pessoas de fora precisam enxergar o que está acontecendo e tomar uma posição. Hoje não precisamos mais da autorização da vítima para poder levar o caso para a autoridade Policial, se você presenciar um caso de violência doméstica você mesmo pode fazer a denúncia, e na dúvida sempre consultar um

profissional, ou ainda leve o caso para autoridade Policial, porque quem vai fazer essa análise se encaixa na violência psicológica são eles. A Lei Maria da Penha ela veio para trazer total importância e relevância para a palavra da vítima, se a vítima chega e dá a versão dela dos fatos ela tem total importância, até que se prove o contrário, diferentes de outras áreas de Direito que tem que provar que tudo o que está falando é verdade, na Lei Maria da penha é ao contrário, nós falamos e eles tem aquilo como verdade absoluta e o agressor que prove que aquilo não é verdade, então nós precisamos estarmos atentos a estas questões, então como eu falei no início essa Lei serve tanto para mulheres e não importa a opção sexual, e para as pessoas que se identificam como mulheres. Nós tivemos uma mudança agora no dia 20 de Abril a Lei 14.550, que inseriu alguns artigos na Lei Maria da Penha que veio trazer mudanças na Lei da Medida Protetiva, agora ela pede para o Delegado de Polícia exemplo: a vítima chega na Delegacia conta o que ela precisa na Medida Protetiva, ou ela faz uma cartinha dizendo o que aconteceu e que ela precisa de uma Medida Protetiva; a própria autoridade Policial independe de ter feito o Boletim de Ocorrência, de Inquérito e de Processo, ela pode conceder a Medida Protetiva, não precisa de nenhuma formalidade, inclusive se a pessoa não tiver como chegar na Delegacia. Se ela não tiver acesso ao Plantão Policial ela pode fazer uma ligação à autoridade Policial, para poder conceder a Medida Protetiva de urgência para ela. O outro ponto que as pessoas não sabem é que a Lei Maria da Penha não precisa ser só para relação amorosa, são para relação domesticas e familiares, e protege as mães que os filhos agridem por uso de drogas, e se for para tirar a mãe do risco do filho, a Medida Protetiva se aplica nesse caso. Sra. Lucia Peniche: eu chego na UBS e quero passar com o Médico, mas como eu estou nervosa, eu vou gritar com esse profissional, ao ponto de deixar quem está atendendo desestabilizado é uma agressão verbal? Dra. Camila: Mas não se aplica na questão da Lei Maria da Penha. Sra. Lucia Peniche: mas se eu chegar na Delegacia, eles não quiserem fazer o Boletim de Ocorrência. Dra. Camila: não querer fazer o Boletim de Ocorrência é crime de prevaricação, se você for um funcionário Estatutário você vai fazer um Boletim de Ocorrência pelo crime de desacato ao funcionário público, se você for um funcionário Celetista você vai fazer um Boletim de Ocorrência por injuria. Sra. Lucia Peniche: isso é bom, para que fique claro para os Gerentes de que forma eles podem agir. Dra. Camila: se for uma violência muito grave, mesmo sendo verbal e se está atingindo a honra e a moral da pessoa, e as vezes a pessoa tem algum problema de Saúde, mas é importante ser feito ali no ato durante o ocorrido, se puder acionar o 190, ou tentar acionar o B.O PM, o que é B.O PM? A Policia Militar vai até o local, ela vai fazer o Boletim de Ocorrência deles, relatando os fatos ocorridos, depois você vai na Policia Civil e registrar o Boletim, o único problema disso que nesses crimes, eles não são Ação Penal Pública incondicionada, em relação ao processo público, é um processo que vai seguir normalmente, sem você precisar fazer nada, você vai ter que contratar um advogado, e pagar do seu bolso para que isso siga adiante. Sra. Zélia: porque nós resolvemos aproveitar e falar da Lei Maria da Penha, é os sintomas que fica no ambiente de trabalho quando ocorre uma violência dessas, e nós que estamos lá temos que ter esse olhar que a pessoa sofreu uma violência. Informamos a todos os Conselheiros que amanhã não terá a reunião da Comissão de Saúde, mas nós vamos continuar debatendo o assunto da violência ao trabalhadores no Conselho, porque temos alguns encaminhamentos que fizemos, para criar o comitê Inter Gestor, os cartazes que já vão descer e Dra. Camila se a senhora puder nos ajudar, estamos conversando com a Seccional para que possamos fazer o Boletim na Seccional e

depois descer para as Delegacias dos bairros. Sra. Zélia abre para as perguntas e respostas. Sra. Zenita: boa tarde a todos, no caso do idoso que é agredido verbalmente pelos seus filhos, cabe na Lei Maria da Penha? E no caso dos homens, tem mulheres que também agride os maridos, eles apanham calados, porque sabe que só existe a Lei para as mulheres, ele é obrigado a ficar calado, porque ele sabe que tudo vira contra ele, se é para ser justo, é justo. E no caso de filhos de pais separados cabe também na Lei Maria da penha? Porque eles acabam sofrendo bullying psicológicos. Sr. Tadeu: boa tarde, sou Conselheiro do CEMEG Centro, se o homem entra direto na UBS ou no CEMEG, ele agride a Gerente é só no Artigo 331 ou se agrega na violência contra as mulheres? Sra. Mônica: boa tarde, eu sou da UBS Soimco, a Lei Maria da Penha ela se estende por toda uma vida, porque tem um casal que a mulher sofreu violência física e psicológica durante muitos anos, hoje o casal se encontra idoso, isso já não acontece mais, só que essa mulher ainda se queixa por que ficou com o psicológico abalado, e o marido continua dizendo: você está louca, isso não aconteceu, esquece isso, você ainda está vivendo isto, isso constitui ainda a violência psicológica? Sra. Amanda: boa tarde a todos, o que mais nos deixa incomodados na Lei Maria da Penha é se existe essa Medida Protetiva, o que mais vemos no território acontecendo todos os dias são os homens mesmo com a Medida Protetiva, eles matam. Tivemos uma funcionária que foi á assassinada a facadas, mesmo com uma Medida Protetiva, o que fazer quando a Medida Protetiva por si só não é eficaz? Tem que ter uma distância, mas até essas mulheres possam acionar a Polícia muitas vezes já é tarde, é algo que me incomoda na Lei Maria da Penha. Dra. Camila: Sra. Zenita, os idosos tem um código só deles, então qualquer violência praticada contra os idosos vai ser regido por esse código, que é o Estatuto do Idoso, então não se aplica nenhuma medida da Lei Maria da Penha, então não existe uma Lei especifica para a proteção ao Homem, mas existe o Código Penal se o homem ele for agredido pela mulher, ele precisa fazer um Boletim de Ocorrência por lesão corporal. Em casos dos filhos separado dos pais, em caso de filhos separados, temos Alienação Parental, então se temos esse filho separado onde o pai fala mal da mãe para ele, onde a mãe fala mal do pai, existe essa questão dessa violência psicológica, vai ser caracterizado numa Alienação Parental que é passivo de multa, inclusive pode perde a guarda desta criança. O Sr. Tadeu me perguntou se o homem agredir uma mulher na UBS, infelizmente não se aplica a Lei Maria da Penha, porque não se trata de uma relação doméstica, ou familiar e vai ser enquadrada no Código Penal como uma lesão corporal, como uma injuria e depende do que aconteceu lá. A Sra. Mônica da UBS do Soimco esse caso que você falou eu não acabei nem mencionando, a Medida Protetiva não é para sempre, ela tem que estar sempre se renovando, normalmente se consegue por um período de 6 meses, e o Juiz sempre está perguntando para a vítima se há necessidade da manutenção, você sempre tem que está provando que aquele risco ainda existe. A Sra. Amanda fez uma pergunta muito pertinente, quando as vítimas chegam lá eu sempre falo: olha eu vou fazer o pedido da Medida Protetiva, mas eu não vou garantir a sua vida, a Medida Protetiva é um dos mecanismo que existe para nós tentarmos coibir esse agressor, mas na verdade quando a pessoa tem mesmo a intensão de matar nada segura ela, infelizmente sabemos disso, a Lei Maria da Penha e a Medida Protetiva ela garanti o afastamento do lar, e a maior de todos é a prisão do agressor. Sr. Edilton: tem uma vizinha minha, ela ganha mais que o marido, por isso ela bate nele, ele pode procurar a Lei Maria da Penha? falei para ele fazer uma denúncia, mas ele disse: se eu já apanho sem fazer a denúncia, imagina fazendo. Dra. Camila: ele deve procurar a

Delegacia e fazer o Boletim de Ocorrência por lesão corporal, ele precisa fazer o processo na área Civil, porque não existe a Medida Protetiva para o homem, está claro que o homem não se enquadra na Lei Maria da Penha, se ele apanhar, ele tem que fazer o Boletim de Ocorrência por lesão corporal, ou injuria. Sra. Cibele: é o caso que nós temos que foi atendido pela UBS do filho que agredia a Mãe por problema de drogas, conseguiu a Medida Protetiva de sair da casa, só que nesse meio tempo, ele foi preso. Essa medida preventiva, ele saindo da prisão tem que renovar ou ela está em vigor ainda? Dra. Camila: eu aconselho assim, que ela continue pedindo a renovação, mesmo que ele esteja preso, porque não sabemos qual o momento ele pode sair, essa medida tem que está em vigor. Sra. Zélia: obrigado Dra. Camila gostaríamos de fazer várias perguntas sobre esse conflito social do mundo inteiro, na nossa sociedade e aqui não é diferente, aqui ainda temos o Estatuto da Criança e do Adolescente. Se nós tivéssemos uma sociedade que não fosse violenta, nós não precisaríamos estar criando os Conselhos Tutelares, porque a maioria dos casos do Conselho Tutelar é a violência doméstica, nós não precisaríamos ter o Estatuto, mas é uma ferramenta mais avançada e somos parabenizados por isso na mesma questão da Lei Maria da Penha. E agora estamos vivendo e já fazia muito tempo que vem ocorrendo e não estava tão aflorado, que é a violência aos trabalhadores da Saúde, e os trabalhadores da Saúde 80% são mulheres e vamos acertar juntos para que o Boletim de Ocorrência seja na Seccional por que na Delegacia onde ocorre aquela violência, e naquela UBS está assim de casos, e não é prioridade. Sra. Sandra: boa tarde a todos quero agradecer aqueles que estiveram ontem na Conferência, foi um dia cansativo e exaustivo, mas necessário para o Controle Social, e quero agradecer a Dra. Camila por estar aqui, que através do Controle Social que conseguimos trazer esses problemas das UBSs, infelizmente estamos tendo muitos casos de agressões contra nossos Gerentes e Profissionais de Saúde, é horrível receber ligações que a Enfermeira, Gerentes e Profissionais foram agredidas, como coordenadora da Comissão do Controle Social e venho falando para a Sra. Zélia que temos que ficar mais atentos e prestarmos mais atenção nisso, porque daqui a pouco o trabalhador, principalmente a Gerencia não vai querer ficar mais na frente. Em relação a Ouvidoria está aqui o Sr. Renan e Sra. Simone que vai apresentar para nós, qual o papel da Ouvidoria no SUS, e o funcionamento da Ouvidoria aqui em Guarulhos, como que funciona, como usuários e nós Conselheiros podemos chegar até a Ouvidoria, e qual é o papel dela aqui dentro. Sr. Renan: Boa tarde, sou Diretor do Departamento de Regulação, a Ouvidoria é uma das áreas e Divisões Técnicas que são contempladas lá dentro do Departamento, eu trouxe o time da Ouvidoria que são pessoas altamente experientes e capazes de poder explicar as dúvidas da Sra. Sandra e outras dúvidas que vierem a surgir. Eu gostaria de propor uma reflexão no papel da Ouvidoria dentro do instrumento do Controle Social. A Ouvidoria ela está prevista na Lei 8.142/1988 que é a mesma Lei que regulamenta o Controle Social, o Conselho Municipal de Saúde e o Conselho Gestor, então nós entendermos que a Ouvidora é um instrumento de participação popular, a Ouvidoria não tem papel coletivo, persecutório ela tem o papel de absorver todas aquelas demandas que de maneira positiva ou negativa, empata naquela Saúde da população ela tem que tratar aquela demanda de maneira imparcial e de maneira técnica, e encaminhando para o outro departamento responsável para poder dar as diretrizes. E da mesma forma que estamos fazendo aqui agora, isso aqui é um instrumento de fortalecer o Controle Social, esse tipo de reunião da Ouvidoria, Conferência de Saúde, isso tudo está previsto na Lei 8.142, mas de que forma que nós conseguimos fortalecer o papel da

Ouvidoria dentro do SUS? e especificamente dentro do nosso município, e de que forma nós conseguimos trazer a população para manifestar sua reclamação? e registrar na Ouvidoria é registrar no canal certo, não é na rede Social, no Facebook, Instagram e em grupos de WhatsApp, então de que forma que nós conseguimos fortalecer a visão para que essa população enxergue a Ouvidoria como alinhada da Gestão e da população, para poder oferecer melhor uma Saúde de qualidade? E no decorrer da apresentação vocês vão perceber que tem vários ganchos, até o pessoal que é Gerente das unidades e convive no Conselho Gestor, vão entender no meio da apresentação, onde se encaixa o seu papel. A Ouvidoria não é só para reclamação, também é para sugestão, esclarecimento e elogios e vocês vão entender nos dados que serão apresentados. Sr. Renan menciona que a apresentação será feita pela Sra. Simone, Sr. Caio e a Sra. Eneida, e esta apresentação segue anexa a esta Memória da reunião. Sra. Sandra abre as perguntas sobre apresentação, após o prazo que foi colocado pela Sra. Simone de 20 dias e não foi respondido, para qual a instância deve ser informado e tomado e qual o procedimento? Em relação que o Sr. Caio fala dos 100% das respostas, essas respostas estão dentro do prazo? Assim como usuária e os Gestores que estão aqui, acredito que temos um grande problema ao retorno, e muitas vezes o que acontece, nós levamos primeiro para os Gerentes da Unidade, e os Gerentes não são todos que respondem, infelizmente e quando o Conselheiro e usuário chega na Ouvidoria e não teve resposta na unidade, eu quero deixar claro que não são todos, porque infelizmente acontece de levarmos para os Gerentes lá no Conselho Gestor e não ser resolvido, são as reclamações do Conselho Gestor e das UBSs, eu como Presidente da Regional da Cantareira recebo muito isso: eu levei para o Gerente e não resolveu, eu acabo levando para a Regional, para que responda, ou que chegue aqui na Sra. Amanda ou na Sra. Zélia, porque precisa ser resolvido. E se os Gerentes dessem atenção ao Conselheiro que leva as demandas, não é que queremos nos aparecer, queremos resolver e quando não conseguimos resolver vai parar na Ouvidoria, ou muitas vezes aqui direto para Sra. Amanda e são muitas demandas, e não tem condições. Sra. Amanda: como eles falaram nem toda a demanda que chega iremos resolver, podemos encaminhar e responder, porque muitas vezes os usuários nas reuniões, principalmente de Conselho Gestores, eles vem com um bloquinho de solicitações e ficamos com um problema na mão, igual o Sr. Renan falou que a Ouvidoria não é um fura fila, então muitas vezes nós não iremos resolver, nós vamos responder, é um apelo que eu faço para todos os Gerentes que estão aqui, estamos fazendo um trabalho com todos esses que vocês mandam relatórios, se vocês poderem diminuir o prazo de entrega desses relatórios, porque nós conseguimos trabalhar melhor, até mesmo nesse prazo de 20 dias, se vocês puderem me enviar um relatório no prazo de 15 em 15 dias, eu repasso para eles, para que vejamos como está o cenário no município em relação ao DAIS. Eu quero fazer um apelo ao Gerentes: que deixemos a Ouvidoria zerada, e isso em mente, que não vamos resolver as questões de vagas, não temos como fazer isso, mas nós temos a obrigação e o dever de como profissionais de respondermos adequadamente as Ouvidorias do município, e vamos monitorar esses prazos mais de perto. Sra. Sandra: em relação de ir lá e defender o Gerente, aqueles que estão aqui principalmente o da Regional II, sabe que eu vou lá e brigo sim, só que acontece que tem Gerentes e eu vou te passar os contatos, que nós perguntamos e falamos e não temos as respostas. Sr. Renan: quando eu olho o números total de demandas registradas por Departamento, vocês verificam que a grande maioria da solicitação é relacionada ao Departamento da Regulação, ou seja, nós acabamos respondendo a

grande maioria das demandas da Ouvidoria, qual são a maior demanda que chega naquele gráfico? É as solicitações, os agendamentos de consultas e exames especializados, infelizmente não temos as ofertas de vagas de todos os procedimentos, é uma fragilidade não só nossa, mas do SUS para todos, e no Brasil inteiro nós temos essas fragilidades, mas como a Sra. Amanda mesmo disse, é qualificar aquela demanda, que no meio daquela demanda existe casos graves e que são necessários prioridades, na nossa equipe como a Sra. Eneida faz esse trabalho, e se tiver um caso desses na Ouvidoria nós iremos qualificar para atender da melhor maneira possível. Sra. Simone: Em relação ao prazo que a Sra. Sandra perguntou, enquanto a Ouvidoria não é respondida no prazo, não temos uma ação punitiva para aquele serviço e Gestor, e como que fazemos quando a manifestação está próxima ao vencimento? Começamos a cobrar a unidade, e a forma que achamos que está sendo bem efetiva é divulgar os relatórios com os números de pendências para o superior, então as Regiões de Saúde e o Diretor tomam o conhecimento de manifestação atrasada, infelizmente não temos nenhuma outra ação coletiva, e nem sei se caberia uma ação coletiva, porque não cabe para a Ouvidoria, mas quando a manifestação se excede o prazo, nós já comunicamos para o Diretor e as Regionais de Saúde e os setores responsáveis também. E a Sra. Sandra perguntou a respeito de resposta, nós temos praticamente 100% de respostas das manifestações, porém nem todas estão sendo respondidas dentro do prazo previsto por Lei, mas estamos com um número bem alto, estamos praticamente com 80% das questões respondidas dentro do prazo, isso contribui lá na frente para os nossos indicadores. Sra. Zélia: ontem na Conferência as outras cidades viram e fizeram grandes elogios a nós desde do Usuário, Trabalhador e Gestor e a coordenação dos trabalhos do ponto de vista do Estado que é a DRS1, fez os elogios a nós, pelo autoconhecimento e no debate que fizemos das propostas. Nós éramos a maior Delegação, com 528 Delegados e 50% desses Delegados eram os Usuários, e dentro desse 50% éramos de Guarulhos e fomos classificados com muito conhecimento. Uma experiência que nós passamos aqui nos Pronto Atendimentos, é semanal que os Gerentes olham as urnas, os livros e dão a resolutividade dos casos privados que está ai na OS, eu perguntei por que vocês fazem semanal? Ele respondeu: tem situações que podemos perder o timer, e um mês vai ser ruim são questões que temos que reavaliar. Quando abrem as urnas a cada 30 dias e no mês que não tem reunião não abrem, porque não teve quórum, precisamos destas respostas dessas questões. O Livro de Reclamações e Elogios colocando uma questão da Ouvidoria, que é a preservação de dados pessoais das pessoas, como que é que vamos resolver isso? A pessoa seguinte que escreve no livro, ele lê todos os outros relatos, olha só o problema que temos quando se coloca no livro, são questões bastante sérias para nós Conselheiros estudarmos o que é a Ouvidoria. E a pessoa que procura o Conselho como a Ouvidoria, nós vamos buscar um canal para dentro da Ouvidoria, hoje mesmo foram 03 casos na parte da manhã, eu mandei para o DCUE (Departamento de Urgência e Emergência). Sabe o que nós ouvimos de quando fazemos a reclamação da UBS, o Gerente tem que entender que não é contra a UBS, é contra um serviço que não existe. E na questão da urna, como é que vamos resolver tudo aquilo que as pessoas colocam dentro das urnas virar na Ouvidoria? O 0800 temos um problema sério que é de telefonia, hoje estavam arrumando os telefones e o Sr. Rogério garantiu que vão colocar em funcionamento, e quando você liga na Ouvidoria, tem só 05 pessoas trabalhando. Vamos encaminhar o material da apresentação da Ouvidoria via Regional e a Regional vai encaminhar para os Conselhos Gestores. Eu não vou nem entrar no Fila Zero, que é o maior

resultado de tudo positivo que teve nesta cidade nos últimos dias, as pessoas estão agradecendo, e o Brasil inteiro está fazendo o Fila Zero. Eu não vi na amostragem das UPAs e os PAs. Meu encaminhamento, eu não vou mais atender demanda da Ouvidoria, precisamos criar um chip com o número de telefone para o Conselho, para que após esses casos que não teve respostas, para que a população encaminhe para o Conselho. Tem umas cartas no SUS dentro da Lei que está colocada, e nós Conselheiros vamos trabalhar nessas cartas, a pessoa vai escreve e protocolar na UBS, e temos que trabalhar isso dentro da Ouvidoria, como é que vai ser isso? E colocar a carta só preenchendo os elogios. Sr. António: Boa tarde a todos, as vezes as reclamações chegam nos Departamentos, por falta de ação e conhecimento da população e dos próprios funcionários, aconteceu comigo no dia 27 de Novembro de 2022, eles me passaram uns exames, uns urgentes e outros não, eu fui socorrido na UPA e fui bem atendido, me mandaram eu ir para o Hospital Padre Bento para a Oftalmologia e fui bem atendido, eles falaram me traz uma carta da UBS para fazer o encaminhamento, eu fui peguei a carta e até hoje estou esperando esse encaminhamento, eu já resolvi o problema, mas não pelo SUS, o outro problema foi Cardíaco, esse eu tive que pagar para resolver o problema, eu não quero ser melhor do que ninguém, mas uma pessoa que não tem condições vai conseguir pagar? Não já teria falecido, e tem uma fila que fala para esperar o sistema, mas que sistema é esse de agendamento? Tem que ser discutido e resolvido. Sra. Isaura: a nossa Gerente Sra. Rita acolhe tudo que os usuários mandam na UBS, ela é muito eficiente. E na questão do 0800 tem que dar um jeito, porque nunca funciona, eu mesma já tive essa experiência nunca conseguimos. E o trabalho ontem foi magnifico, um trabalho imenso com 38 cidades representada aqui e o Senhor Prefeito não compareceu, isso uma falta de respeito muito grande, fiquei super chateada e envergonhada. Sra. Nilza: quando se falou no início da reunião da violência contra os trabalhadores, é uma divulgação e vai ter o banner, na Ouvidoria a mesma coisa a divulgação, por mais que não atenda as pessoas não tem os números, procure no Facebook a Ouvidora da Saúde. Eu enquanto Conselheira Gestora da UBS, eu oriento que eles conversem com a Gerente e depois liguem na Ouvidoria. E Quando a Assistente Social Sra. Eneida parabéns pelo seu trabalho maravilhoso, na fala dela eu lembrei do NASF (Núcleo de Apoio à Saúde da Família) lá no Belvedere tem NASF está completo? Não, será que não resolveria dentro da UBS ter um NASF? Para ter dentro da UBS um atendimento qualificado e humanizado com o olhar da população através da Assistente Social já iria adiantar muito. E o sistema que cai, temos que ver qual a internet que Guarulhos está usando, a pessoa fica esperando na fila, o sistema cai ela volta no outro dia calma? não volta, temos que ter o olhar para o Usuário, a Gestão, o Prefeito, o Secretário e Trabalhadores. Sra. Benedita: boa tarde a todos, conforme apresentação da Sra. Simone em dizer a importância da Ouvidoria SUS, e o papel da Ouvidoria é receber as reclamações, denúncias, elogios e as sugestões da população, eu vi na apresentação que outras cidades menores do que a cidade de Guarulhos já está implantado a Ouvidoria através das caixas de sugestões nas unidades de Saúde. E outro ponto que ela colocou da importância da participação da Ouvidoria no sistema participativo do Conselho Gestores, isso é fundamental e vamos ganhar muito. E temos o melhor Gerente Sr. Marcio participativo, amigo do Conselho Gestor estamos sempre juntos na Unidade vendo as demandas da população. Sra. Zélia: quando nós falamos do Gerente o do Sr. Marcio também estamos falando dos outros Gerentes de todas as unidades. Sra. Zenita: nós temos Gerentes maravilhosos e na UBS Fortaleza passou o Sr. Anderson que agora estar no Centro no

Ambulatório, ele fez toda a diferença em nossa vidas, agora temos a Sra. Valeska e está tentando fazer um trabalho bom, eu não acho legal ficar trocando de Gerente todos os dias, porque quem é prejudicado são os Usurários. A Ouvidoria não funciona antigamente eu ligava sempre, nos últimos tempos eu já tentei, mas agora eu desisti, e o elogio é essencial para o funcionário, é um incentivo para ele. Os funcionários trabalham tudo de mau vontade, ganham um salário péssimo e não tem Atendente SUS, e se tivesse essas violências cairiam para 5% e talvez não teria nenhuma, mas se não tem o Atendente SUS o serviço fica todo comprometido e falta informação, as pessoas que estão lá parece que tem medo de passar as informações, ou não tem essa informação, então tem muitas falhas. E o CRM dos Médicos tudo apagado e nós precisamos disso para fazer as reclamações, entre outras coisas. Sra. Zélia: não justifica a falta de Médico, do Farmacêutico e do remédio, a pessoa bater em alguém são o nossos sonhos ter trabalhadores suficientes nas UBSs. Sra. Lucia Peniche: quero agradecer a todos que estão aqui e os Gerentes, sei que vocês são heróis e trabalham muito e que vestem a camisa, nós do Conselho Municipal de Saúde defendemos todos vocês, eu quero agradecer o Sr. Renan e a Sra. Simone e a iniciativa da nossa Presidente que fomos lá verificamos e hoje por isso que estamos aqui, e nós recorremos a Regulação, eles tem nós ajudado muito, porque precisamos de RH e sabemos que falta RH na UBS. Sra. Sandra: temos que pontuar que temos as Gerentes das Regionais que sempre quando necessário elas são pontuais, atende muito rápido, os trabalhos que vocês fazem com os seus Gerentes é muito importante, eu quero agradecer a vocês também. Sr. Renan: eu anotei os principais tópicos que foi questionado, eu vou esclarecer a vocês e depois eu fico à disposição para esclarecemos cada tópico, segundo a solicitação da Sra. Zélia sobre o sigilo e preservação de dados, quando a pessoa faz a manifestação dentro da Ouvidoria, isso é garantido, quando a pessoa faz por meio da unidade, isso não é garantido, registrou e manifestou na Ouvidora é garantido o sigilo e a prevenção de dados. As unidades de Pronto Atendimentos estão dentro dos dados do DCUE, elas já estavam apontadas lá, além desses dados internos que são as urnas etc. E o Sr. Antônio em relação na espera de agendamento de consultas e exames essa é um problemática que de Guarulhos é reconhecida, nos incomodamos muito, esses exemplos que a Sra. Eneida trouxe e conseguiu mostrar como nós sofremos com a demora nesses prazos, e um dos exemplos que nós fizemos em ação foi a questão do Zera Fila, e a Telemedicina que nós começamos a ofertar mais consultas especializadas para diminuir o tempo de espera, alguns atendimentos não temos em Guarulhos, e somos privilegiados em estarmos do lado de São Paulo e encaminhamos as demandas que não temos aqui. Eu convido vocês a participar e irem conhecer a nossa Ouvidoria e vocês vão entender que funciona sim, nós remetemos na nossa apresentação que precisa melhorar, reconhecemos que precisamos de RH e que o 0800 precisa de um diferenciamento de chamada, e se todos quiserem irem lá, nem precisa marcarem o dia. Em relação ao projeto de Ouvidoria e Itinerante e participação da Ouvidoria nos Conselhos Gestores, nós dependemos exatamente do quadro de RH, assim que nós tivemos o quadro de RH inclusive nessa nova contratação, temos a perspectiva que seja contratados novos Atendentes para o quadro. Sra. Amanda: agradeço a participação de todos os Gerentes, ao Conselho Municipal muito obrigada, esses momentos de ensino, porque não sabemos de tudo, e a partir do momento que nós cobramos temos que ensinar, é isso que nós estamos fazendo, estamos se reunindo com os Gerentes uma vez por mês, para que nós unificamos as falas e que melhore o processo de trabalho, temos muito a melhorar, é um processo pós pandemia, que

cada um ficou na sua unidade e hoje nós estamos retomando, e quando eu falo DAIS eu estou englobando todos os servidores, e nós estamos à disposição do Conselho. Dra. Camila: agradeço a todos vocês, eu fiquei feliz em conhecer essa sistemática da Ouvidoria, porque só escutamos falar, mas não sabia como funcionava e muito obrigada. Sra. Zélia: Sr. Renan o Conselho vai elaborar um questionário para levar nas UBSs, para entender como é que estão as Urnas e o Livros, para ser fechado as questões dos dados. Obrigada a todos, essa reunião encerrou-se as 17H45.

ENCAMINHAMENTOS

1. Encaminhar o material da apresentação da Ouvidoria SUS para todos os presentes via Regional; (**encaminhado por e-mail**).

2. Ser criado um chip com o número de telefone para o Conselho, para que após esses casos que não teve respostas, para que a população encaminhe para o Conselho;

3. O Conselho vai elaborar um questionário para levar nas UBSs, para entender como é que estão as Urnas e o Livros, para ser fechado as questões dos dados.

Redigida e digitada por: Talita Araújo.

Validada por:

Guarulhos, 16 de Maio de 2023.

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Roberta Alves da Silva	DAIS	Roberta A. Silva
Adelina de B. Neves.	CTA / Registry	Neves.
Isabeli Regina Gonçalves Souza	UBS Ponte Grande Regist	[illegible]
Danilo Garcia Natal	UBS Vila Rio	[illegible]
Tadeu Fernando Branco	CEMEG. / Centro	[illegible]
Alexandre Santalin	UBS [illegible]	[illegible]
Mônica Maria Loreda Silva	UBS. Soinco	[illegible]
Marcio José dos Santos	DTRS III	[illegible]
Manoel Lopes Nogueira	CEO Sd. Angelica Reg IV	[illegible]
Vera Lucia Dambros	UBS Tindiba Reg IV	[illegible]
Aghata Cristiane Duarte Cavalheiro	CERESI Pimentas - RIV	Aghata Duarte
Aline Oliveira Santos Paiva	UBS Cumbica I	[illegible]
Fabio José Duarte dos Santos	UBS Alvorada	[illegible]
Rita de Cássia da Silva	Usuário	[illegible]
Aline Latisse	Região IV	[illegible]

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Elisangela dos Santos	UBS Jd. Vila Galvão	
Selma Cristina P.P. da Silva	UBS Cumbica	
Amanda G. Freitas	AMB Cauiá	
Adriana Bueno Pena	UBS Jacy	
Roseane dos Santos Ferreira	UBS Marun R2	
Edivan Reis de Melo Filho	UBS Continental	
Andressa Cristiny Silva	UBS Nova Cidade	
Marcos Souza Carvalho	UBS Nova Cumbica	
Gleiciel de Jesus Tiburcio Marques	Gerente - UBS Pq. Jordaia (IV)	
Débora Cristina de Souza Ferreira	Gerente - UBS Furema	
Fábio Duarte	Marcos Freire - IV	
Heloisa de Souza Garcia	UBS Allan Kardec III	
Eliane Soares de Souza Menino	UBS Cumbica IV	
Rosilandia S. B. Nardy	UBS Serôdio III	
Jaqueline de Jesus Franco	Paulo Pelosi III	

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Giovana Fabbri	Setor Campo	
Ellora Shimozato	CEREST	
Regislaine Leoncio Pereira	CEREST Centro	
Danielle Ferreira da Silva	UBS Morinópolis	Danielle
RG II - Maria Midori Nokao	UBS Alamo	
RG IV Raquel Pereira Soares	UBS Bambi	
Reg III - Angelina de Am Santos	UBS Cormela	
Reg III Wabecha Bucane	UBS Fortaleza	
RB - Raileine Pinheiro	DTRS III	
Ellen Luna Cosa	Região II	
Roberta de Medeiros Ramos	UBS Sabugano RIII	
Patricia Prator Lino Pertas	UBS Ponte Alta	
R.III Thiago Augusto Alves Torres	UBS Santos Dumont.	
Sueli Siqueira Monforte	UBS Soinco	
Rosana Giacchino Pimenta	DAIS - RAPS	

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE
DE GUARULHOS

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Luzia Maria Maeda	UBS Jovaia	
André Pedro do Nascimento	UBS Tabaio	
Eduardo Ignácio Freitas	UBS Vila Bonsucesso	
Mônica de Lima Lacerda	UBS Gracília	
Francisca Miriam Reges Lima	UBS Morros	
Adriana Paula de Medeiro	IV - UBS Virapuru	
Jaqueline G. Souza	I Cemeg Centro	
Gislaine F. Alves	CEMEG Cantareira	
Daniela de Paula Costa	Cemeg São João	
Dirceu do Espirito Santo Junior	UBS Jd Cumbica II - IV	
Medellyn Alexandra Silva	UBS Santo Afonso - Reg IV	
Gilberto de Almeida Gomes	UBS Normandia Reg IV	
Karla Grace Oliveira	CEO São João	
Rodrigo José Vicente	UBS Vila Galvão	
Eulina K. de C. Silva	UBS Recreio S. Jorge	
Adriana M. O. Campos	UBS Cid. Martins	

05

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Celia Mª Bruto Lino	UBS Jd. P. Dutra	
Shirlaine Lopes Medeiros de S.	UBS Primavera	
CICERA MARIA ANDRÉ DE SOUZA	SANTA ZILDA	
Elaine Machado	UBS Jovem	
Matheus de Lima Cazelato	UBS Jd. Acácio	
Cicera da Silva Maria	Belvedere	
Rita de Cássia Paula	UBS Jd. Rosa de França	
Mayara R.P. Silva	UBS Cabuçu	Mayara R.P. Silva
Erika de Souza Oliveira	UBS Tinaharea	
Carlon de Sousa Santos	UBS Novo Recreio	
Vanessa Couto Alonso	UBS Jd. Paulista	Vanessa Alonso
Luana Galvão Rodrigues Silva	UBS Lavras	
Jefferson Padilha de Oliveira	UBS Santa Paula	
Itamar Pires Costa	UBS Agua Azul	
[illegible] M. BARROS	UBS PIMENTAS	

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS

06

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Josué Martin	UBS Cavadas / Região 1	
Mayara de Figueiredo Cunha	UBS Itapegica / Região 1	
Francisco Souza	UBS Mario Maccia / R4	
Luzia Batista de Andrade	UBS Tranquilidade	
Adrjana dos Santos Espósito Soleti	UBS CEEAP - Região 1	
Victor Lopes Andrade	UBS Vl Fátima - Reg 1	
Alessandra Garibaldi Bertolassi Pereira	UBS fd. munhoz / Reg 1	
Tatiana Marcatto e Silva	UBS São Rafael	
Juliane Izabela Silveste Vitela	UBS Dinamarca	
RONALDO ALVES BENTO	UBS FLOR DA MONTANHA	
Giule Caroline Bogaerts	UBS São Ricardo	
Ana Paula de Araujo	Cumbica Pimentas R4	
Francisca S. ROSO	UBS Recreio São Jorge	
Joana Amora	UBS Recreio São Jorge	
Elisabete Reis Lopes	Divisão Técnica Reg 1	

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE
DE GUARULHOS

07

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
WILLIAN MIGUEL BASILIO	MARIO LUIZ MARCHI CUNHA	
Laudineia Aparecida da Cruz	Usuario	
Angela Soler	Gestora UBS Porquentti	
Cristaine Cristina A. Oliveira	Gestor UBS Sinagogo	
Deusamyela E. M. Rodrigues	Gestor UBS Palmeira	
Edson de Paula Lima Junior	Servidor	
[illegible]	Presidente do conselho regional da saúde I	
[illegible]	Conselheiro Estadual	
Fernanda dos Santos	DAIS - SS	
Sandra Cardoso	CMS	
Simone Mendes	Ouvidoria - DPRS	
Maria Lucia P. Vaz	CMS	
Rosimeire Dalbastero	Gestor V. Barros	Rosimeire
Eurado de S Barnabe	OUVIDORIA SUS	
LOCITIO CAIO PAZIKAS	OUVIDORIA SUS GUARULHOS	Locitio Caio Pazikas

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE
DE GUARULHOS

08

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
Clentie [illegible]	Com. Gestor H.M.P.B.	
Zenita Stefanino de Almeida	14.005.434-5	
RENAN MARAN GARCIA	CMS-GESTOR	
Izaura Pereira Ruiz	cons. Gestor usuarios	
Yolanda Ruiz Costa	Cons. Gestor usuário	
Neusa Cp.ª Alves Ege	Cons Gestor usuário	
Edna de S. D. Debanian	Conselho Municipal	
Danilo Rodrigues		
Verônica Luiza Barbosa de Jesus	Gestor Usuário | UBS Nova Rocha	
José Edilton B. Gomes	Conselho gestor Pres Lutra	
ANTONIO FRANCISCO SILVA	CONS-GESTOR UBS JACI	
Juliana da P. Lima Garcia	Conselheira Gestor CEMEG Centro	
Julia Ribeiro de Freitas	Conselho Municipal	Julia Ribeiro
Santa Araujo de Oliveira	Conselho Municipal	Santa A. Oliveira
Camila Brenda Santos Santana	Advogada	OBSS
Neucá de O Lopes Silva	Conselho gestor	

CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS

09

LISTA DE PRESENÇA CONVIDADOS E/OU VISITANTES

REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE SOCIAL
LOCAL: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE GUARULHOS. **Data: 16.05.2023**
PAUTA: OUVIDORIA E OUTROS.

NOME	REPRESENTAÇÃO	ASSINATURA
WAGNER PEREIRA NETO	UBS CAUAIADAS / CMS	
Jenner Cardoso Silva	CAMPKS / Pimentel II	Jenner Cardoso Silva
MAURICIO M. Ribeiro	UBS CAUAIADAS	
MARIA LINDINALVA RODRIGUES	UBS S. RICARDO	MRodrigues
André Henrique Rodrigues dos Santos	UBS. S. Ricardo	André H. R. dos Santos.
Benedito Alves Cardoso	CMS	

OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE

Maio/2023

PREFEITURA DE GUARULHOS

OUVIDORIA SUS – BASE LEGAL

- Constituição Federal/1988
- Lei 8142/1988
- Lei 8080/1990
- Lei 13460/2017
- Portaria Municipal 151/2017

CONSTITUIÇÃO FEDERAL/1988

- Art. 37, parágrafo 3º: Determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos(as) cidadãos(ãs), especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

LEI 8142/1988

Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências.

Traz a participação do cidadão nos Serviços Públicos de Saúde SUS, que será representada pelo Conselho de Saúde e pela Ouvidoria dos Serviços de Saúde.

LEI 8080/1990

Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

Trata sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, especialmente no que se refere:

- À preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.
- Ao direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde.
- À divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário.
- À participação da comunidade.

LEI 13460/17

- Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.
- Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.
- Regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal.

LEI 13460/17

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias (...).

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput** , a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias(...).

PORTARIA 151/2017

Art. 1º- Ficam estabelecidos princípios e diretrizes para a organização e funcionamento da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) de Guarulhos, proporcionando ao cidadão um instrumento de defesa dos seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Guarulhos.

Art. 2º- Todos os serviços de saúde, da administração direta e indireta, que prestam serviços ao Sistema Único de Saúde de Guarulhos devem instituir componente organizacional de Ouvidoria e terão a obrigatoriedade de fazer parte da rede de Ouvidorias do SUS de Guarulhos.

PORTARIA 151/2017

PORTARIA 151/2017

- Atuação de forma isenta e independente
- Autonomia
- Imparcialidade
- Transparência
- Agilidade
- Respeito ao cidadão e à gestão

- Instrumento a serviço da democracia
- Forma de avaliação dos serviços prestados
- Instrumento de gestão
- Promoção de mudanças e ajustes nos processos de trabalho
- Eficiência
- Apoio ao cidadão e à gestão

O QUE SÃO AS OUVIDORIAS

- São canais de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania.
- Instrumento de gestão que através de manifestações referentes a: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informação, possibilita avaliação das ações e serviços prestados à população.
- Instrumento de disseminação de informações em saúde assegurando correto encaminhamento e tratamento adequado das manifestações.
- Unidades de intermediação do acesso aos serviços do SUS.

O QUE NÃO SÃO AS OUVIDORIAS

- Serviço de atendimento ao consumidor e assessoria de comunicação social.
- Estruturas de marcação de consulta, ou de solução de problemas.
- Unidades de solução de conflitos internos ou externos.
- Unidades de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação e/ou de fiscalização.

OUVIDORIA DA SAÚDE GUARULHOS

JUNTOS MELHORANDO A QUALIDADE EM SAÚDE

LINHA DO TEMPO – OUVIDORIA SUS GUARULHOS

2002

SAC - 0800

2008

OUVIDORSUS - PROJETO PILOTO

GUARULHOS / SALVADOR / RECIFE

2017

LEI 13.460/2017

LEI DE DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

2017

PORTARIA 151/2017

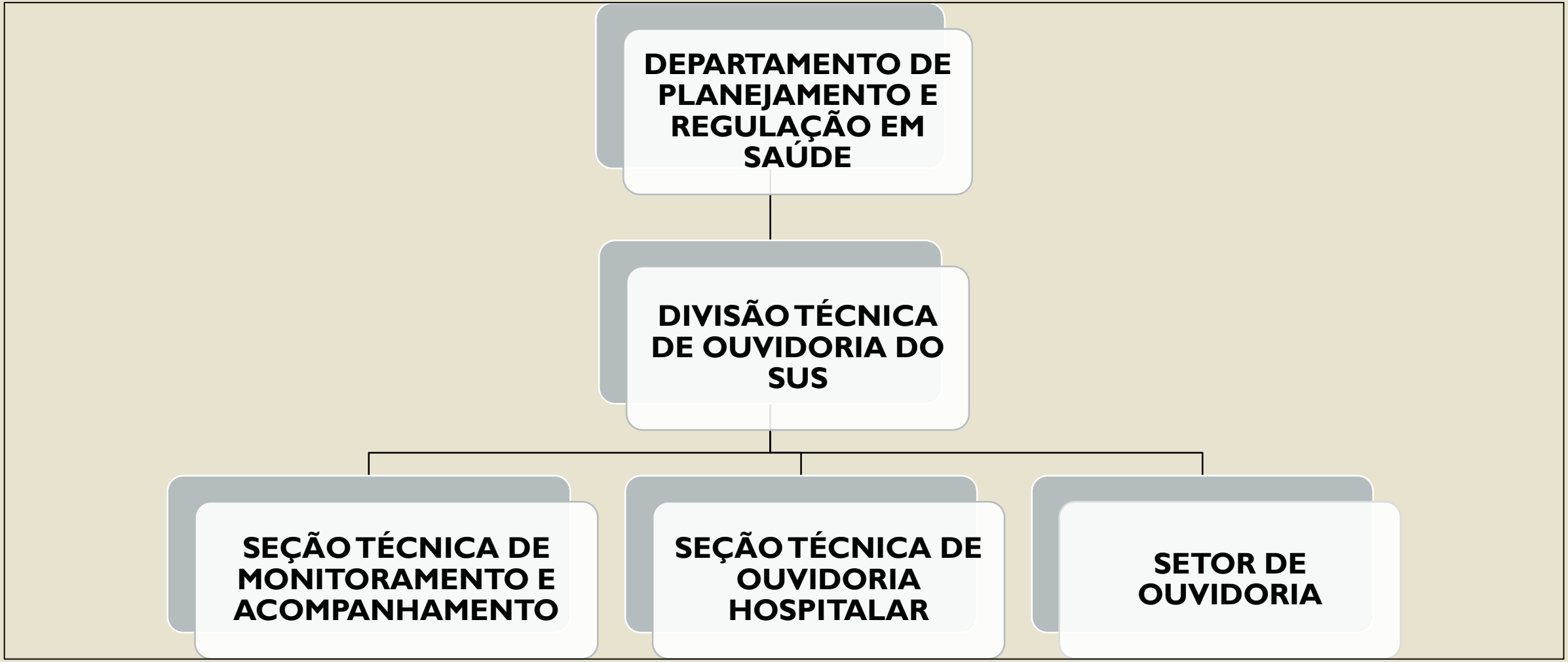
NORMATIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

2023

SUBSTITUIÇÃO DO SISTEMA OUVIDOR SUS

AGUARDANDO IMPLANTAÇÃO/MS

ESTRUTURA


DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE
DIVISÃO TÉCNICA DE OUVIDORIA DO SUS
SEÇÃO TÉCNICA DE MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO
SEÇÃO TÉCNICA DE OUVIDORIA HOSPITALAR
SETOR DE OUVIDORIA

MEIOS DE ACESSO

Telefone - 0800

Presencial

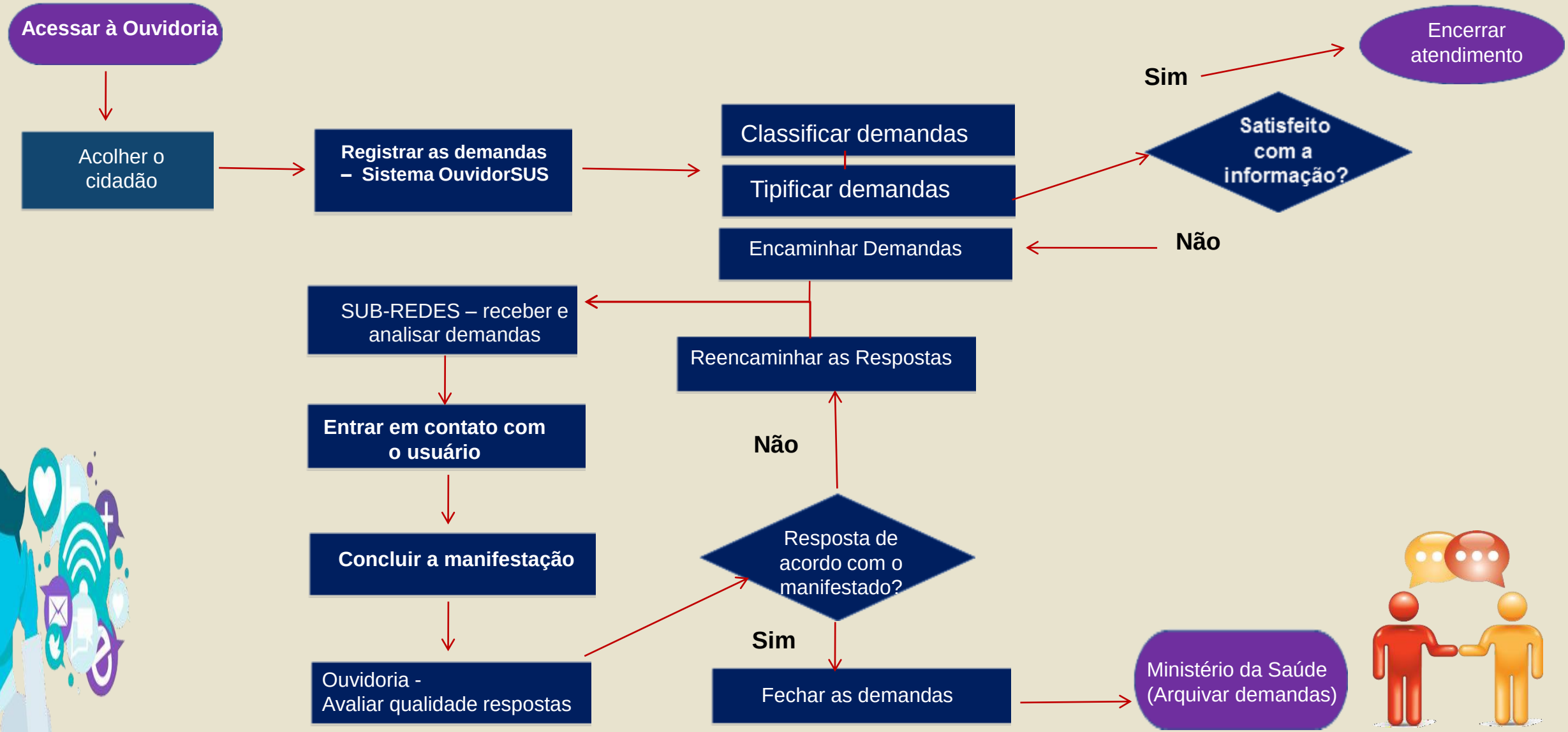
E-mail

Portal Web

Carta

136 - Ministério da Saúde

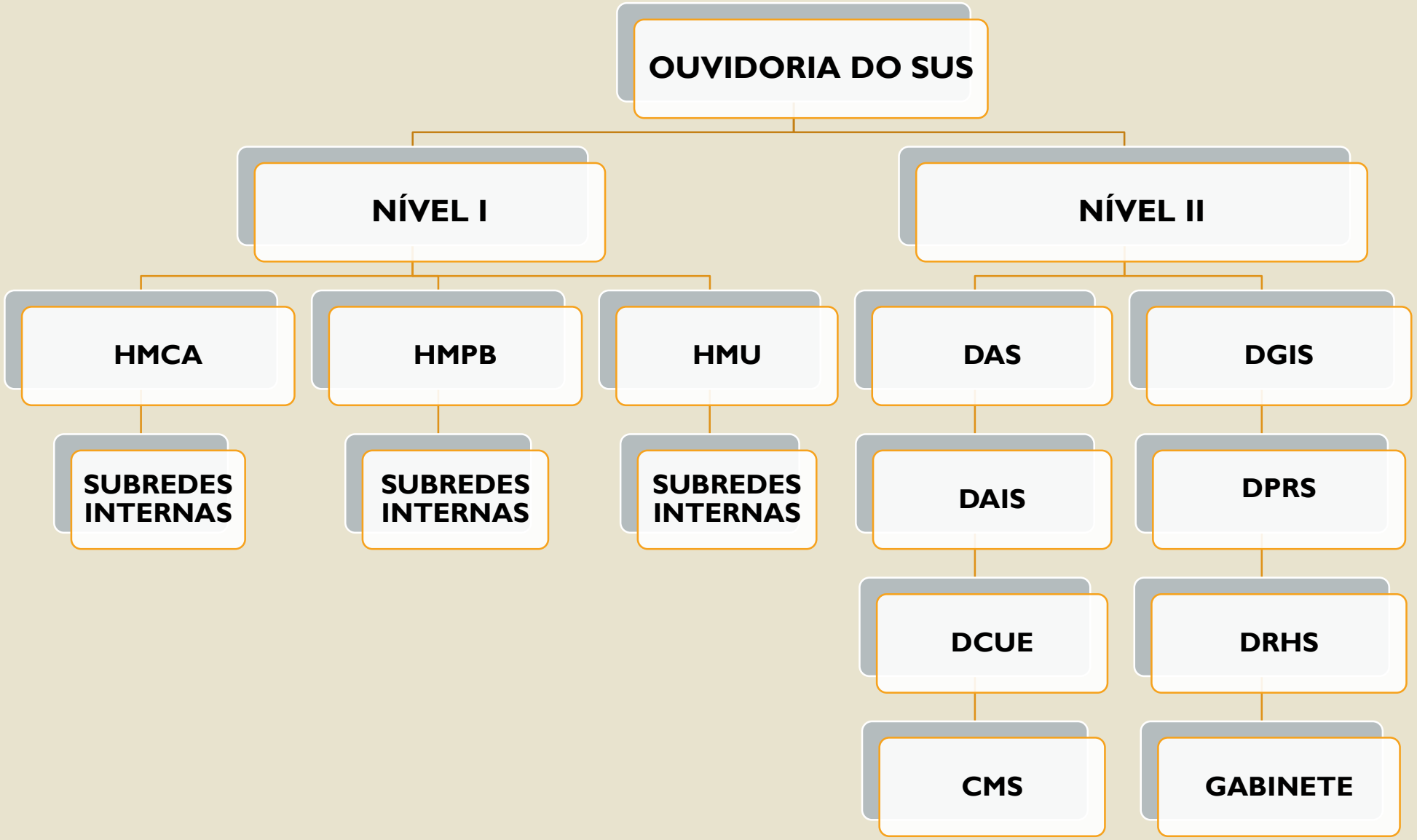
FLUXOGRAMA OUVIDORIA DO SUS



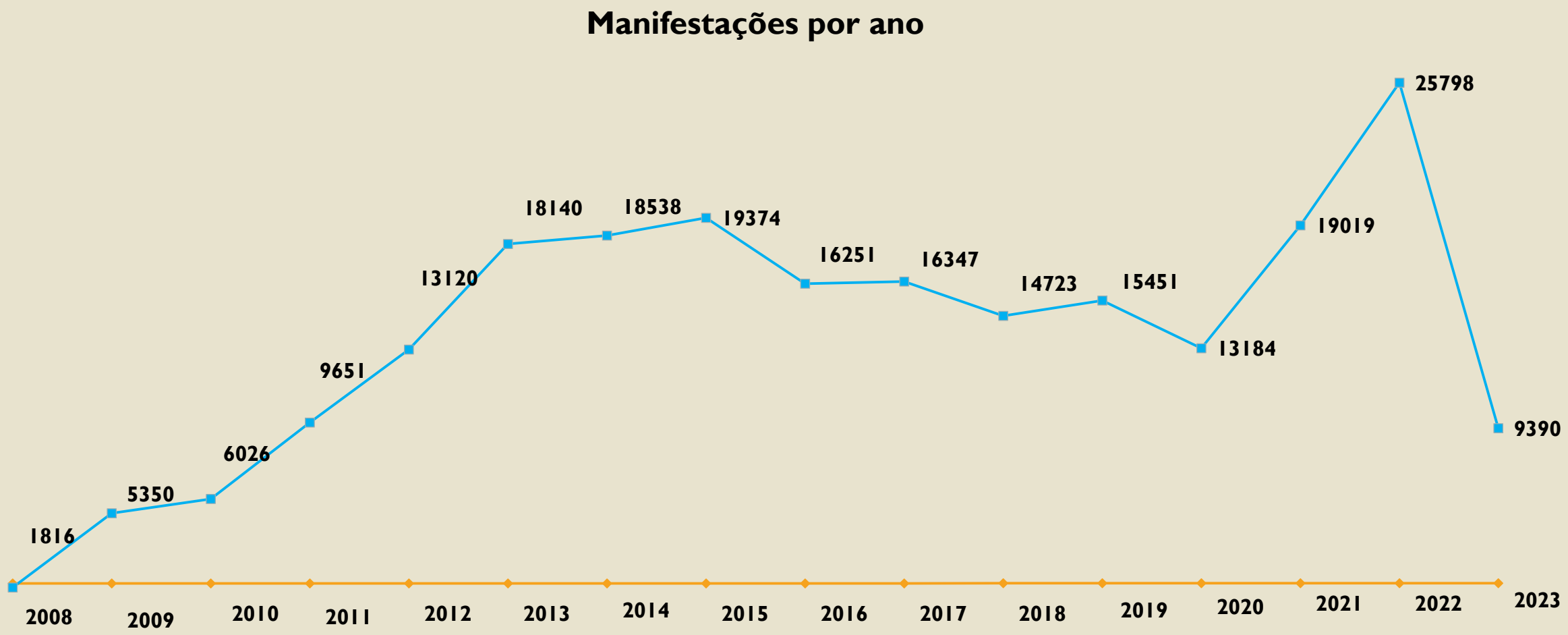
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestação	Descrição
Denúncia	Indica irregularidade ou indício de irregularidade
Reclamação	Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
Sugestão	Propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
Solicitação	Contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
Elogio	Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
Informação	Questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde

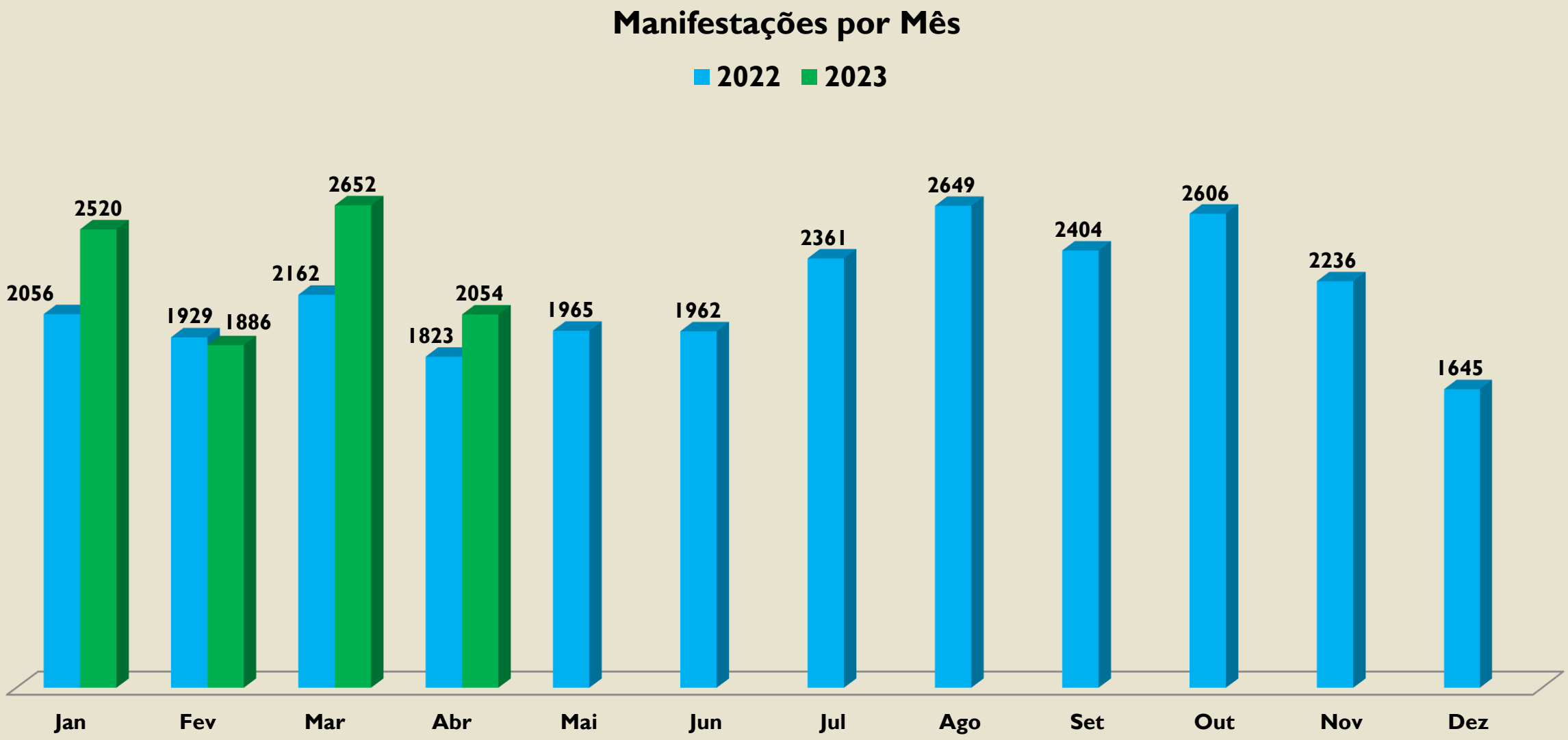
SUBREDES


OUVIDORIA DO SUS
NÍVEL I
NÍVEL II
HMCA
HMPB
HMU
DAS
DGIS
SUBREDES INTERNAS
SUBREDES INTERNAS
SUBREDES INTERNAS
DAIS
DPRS
DCUE
DRHS
CMS
GABINETE

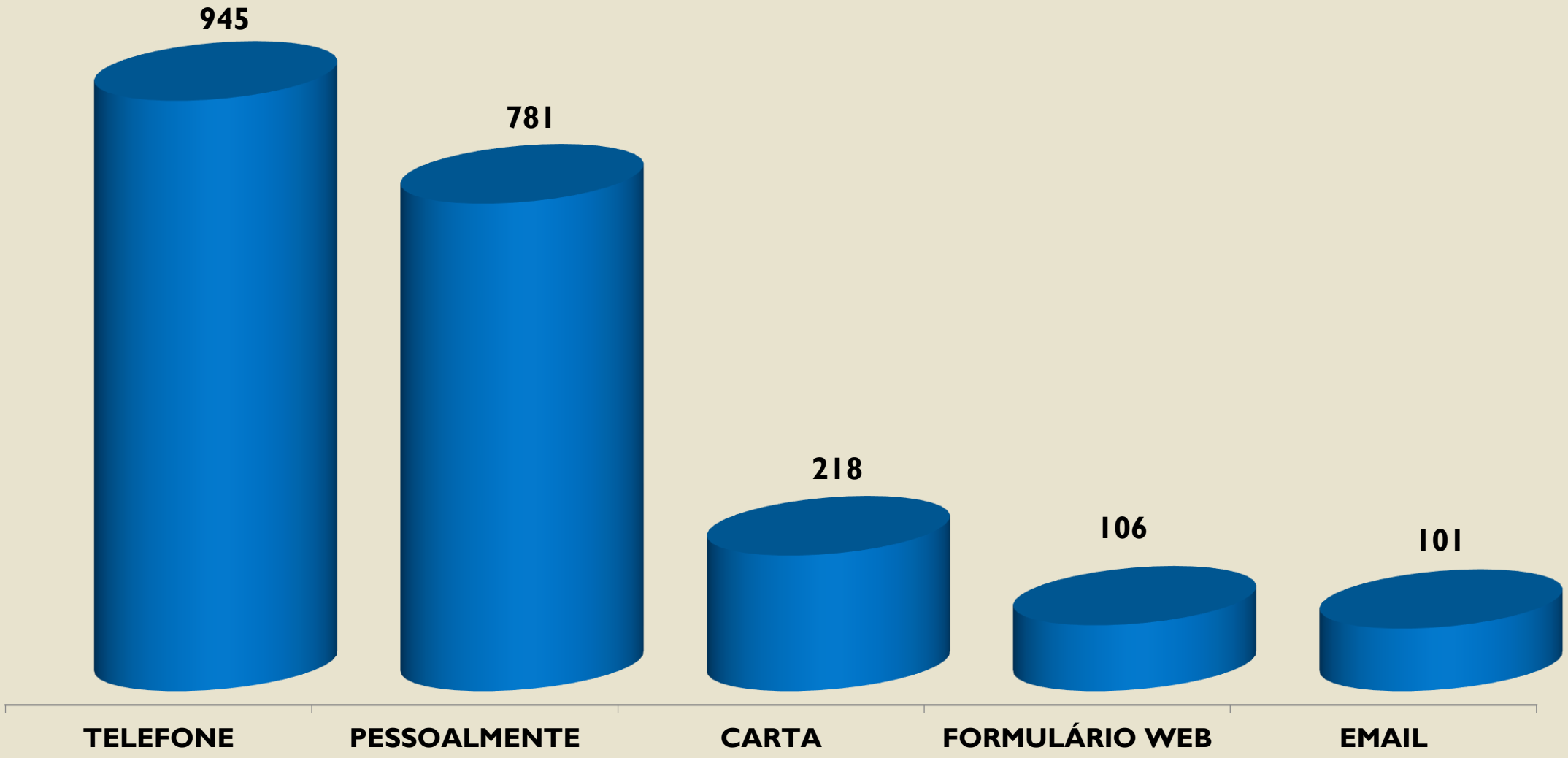
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ANO (BD 04/05/2023)



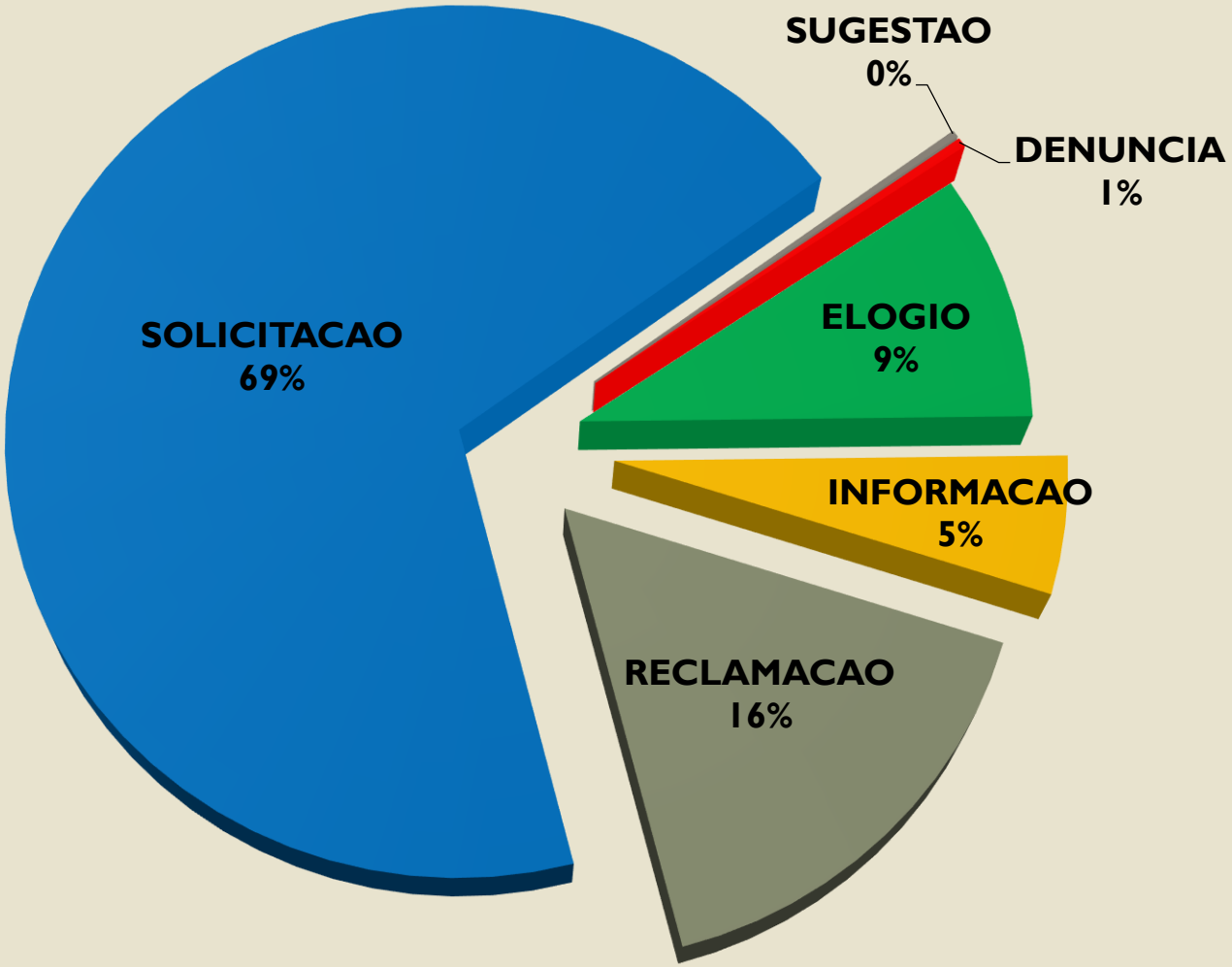
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS– POR MÊS- 2022/2023(BD 04/05/2023)



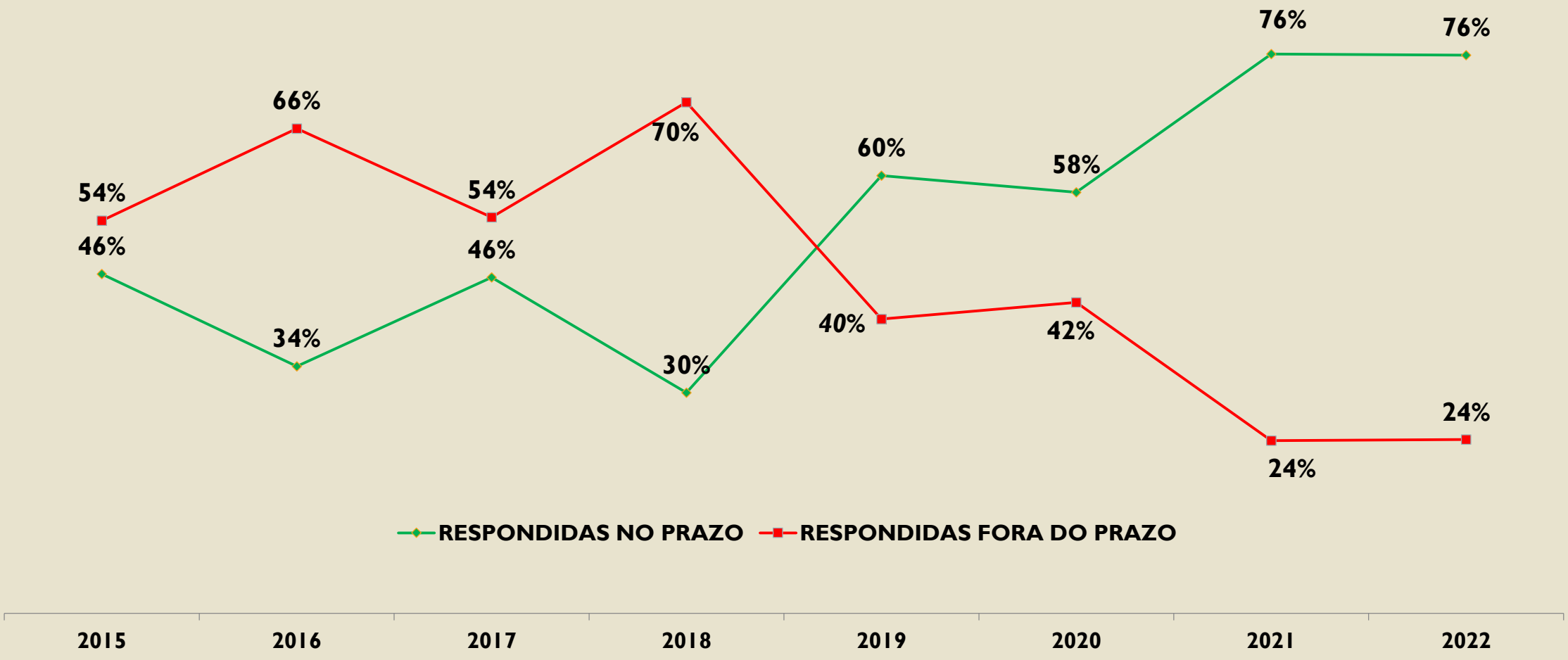
MEIOS DE ATENDIMENTO – MÉDIA MENSAL 2022
BD 03/03/2023



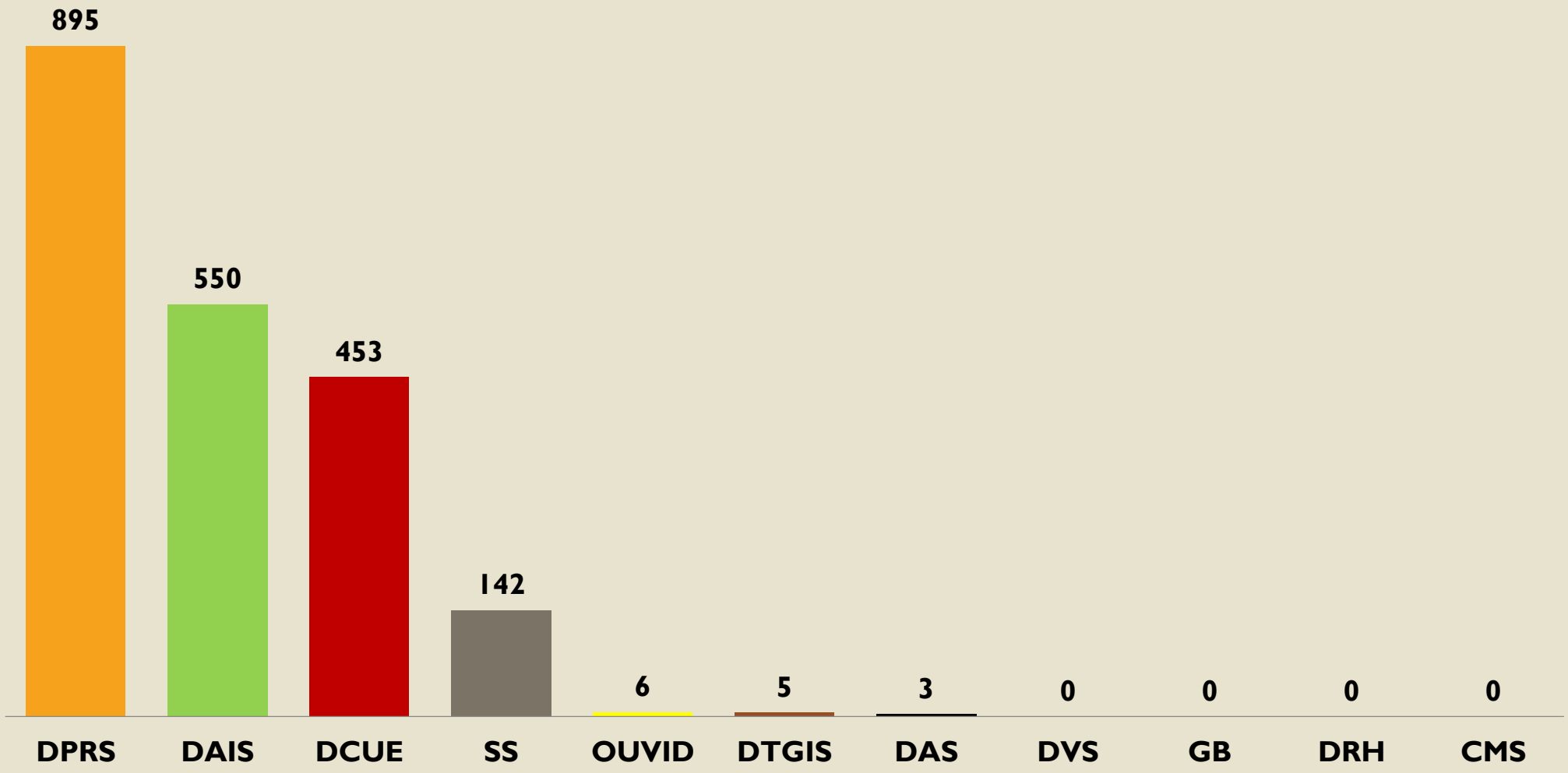
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES/2022



RESPOSTAS QUANTO AO PRAZO - BD 03/03/2003



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM ABRIL/2023



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM ABRIL/2023 – CLASSIFICAÇÃO - DAIS

CLASSIFICAÇÃO	QTDE
SOLICITACAO	392
RECLAMACAO	144
ELOGIO	13
INFORMACAO	1
DENUNCIA	0
SUGESTAO	0
TOTAL GERAL	**550**

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM ABRIL/2023 – ASSUNTO - DAIS

Nº	RANKING ASSUNTO	QTDE
1	DIFICULDADE DE ACESSO	72
2	DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	70
3	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	65
4	DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	48
5	CLÍNICA MÉDICA	28
6	PSICOLOGIA	13
7	PSIQUIATRIA	13
8	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	9
9	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	8
10	INSATISFAÇÃO MÉDICO	7

MÉDIA DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS-2023

Média registros/mês	**2.278**
Média registros/dia	**104**
Qtde Atendentes	**05**
Média diária/Atendentes	**21**

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Acolhimento/
Registro

Análise/
Tratamento

Encaminhamento

Acompanhamento
(Prazos)

Análise da
resposta

Fechamento

QUADRO DE RECURSOS HUMANOS OUVIDORIA

SETOR	FUNÇÃO	Qtde	Observação
Atendimento	Atendente SUS	03	
	ACS	01	Readaptada
	Telefonista	01	Carga Horária 30h
	Assistente Social	01	Carga Horária 30h
Administrativo	Agente de C.Endemias	01	Readaptada
	Chefe de Seção Técnica	02	
	Chefe de Divisão Técnica	01	

PROJETOS

SERVIÇO SOCIAL

Processo de trabalho:

- Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
- Escuta qualificada das necessidades do usuário;
- Classificação do risco biopsicossocial em uma linha do tempo;
- Cuidado integral norteado pelas linhas de cuidados;
- Articulação horizontal com discussão de caso com a equipe da Ouvidoria, da Regulação, do DAIS e com os demais Pontos de Atenção à Saúde e
- Apoio à gestão local na identificação das necessidades e demandas à saúde como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

SERVIÇO SOCIAL

Distribuição dos Atendimentos onde fora realizado articulação, segundo Freqüência e Percentual de Respostas, no período de outubro/2022 a abril/2023:

Demanda	Freqüência	%
Respostas positivas	356	74,33
* Aguardando retorno	71	14,82
** Não atendidas	52	10,85
Total	**479**	**100,00**

*Aguardando disponibilidade de vaga
** Procedimento sem referência

479 atendimentos representa 4,5% do total de atendimentos da ouvidoria no mesmo período.

SERVIÇO SOCIAL
ESTUDO DE CASO

Solicitação	Após estudo de caso
Cardiologia	Agendamento ecocardiograma, Holter, consulta cardiologista
Psicologia	UBS/Escola, consulta em psicologia
Cirurgia Vascular (má formação)	Hosp. UNIFESP
Cirurgia Urológica (próstata)	Rede Hebe Camargo
Campimetria e exame sangue	Result.T.C,. UBS, Avaliação Reg,Rede Hebe Camargo e consulta oftalmologia
Cirurgia Urológica (CID C62)	Exclusão Rede Hebe Camargo, CROSS, SISSonline
Dermatologia (SISSonline)	Notificação, consulta dermatologia protocolo Esporotricose

SERVIÇO SOCIAL

- Estudo de caso
- Articulação Departamentos
- Avaliação Médicos DPRS
- Estudo de caso - DPRS
- Contato Serviço
- Agendamentos
- Monitoramento
- Contato usuário

MEIOS DE ACESSO

Meios de acesso à Ouvidoria do SUS Guarulhos:

- Telefone: 0800-7722986
- e-mail: ouvidoriasusguarulhos@gmail.com
- Presencialmente: Rua Iris, 320 – Gopoúva
- Internet: https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus
- Telefone Ministério da Saúde: 136

CONTATO

Simone Mendes Neves Souza – Chefe de Divisão Técnica
Lucílio Caio Pazikas – Chefe de Seção Técnica
Eneida da Silva Bernardo – Assistente Social
Fone: 2472-5016

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

Artigo 19. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*