

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CÁRMINO CARICCHIO



Unidade: Hospital Municipal Dr. Carmino Caricchio
Endereço: Av. Celso Garcia, 4815 - Tatuapé
CEP 03063-000 - São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 26p.

1. Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal Dr. Cármino Caricchio

Diretor Técnico

DR. José Carlos Ingrund

Ouvidora

Maria Mattos Lessa

Thais Gonçalves dos Santos

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Dr. Carmino Caricchio é um hospital de grande porte, terciário, construído às margens de importantes rodovias como a Rod. Ayrton Senna, Rodovia Presidente Dutra, Marginal Tiete, Rodovia Fernão Dias, entre outras grandes avenidas deste município. Possui mais de 24 mil metros quadrados de área construída e opera, em média, com 380 leitos operacionais diariamente. Esse hospital é referência para UPAs, UBS e hospitais municipais de menor porte do município.

No primeiro trimestre de 2024 tivemos um total de 1.514 cirurgias, 3.471 internações, 12.947 atendimentos ambulatoriais, 9.838 atendimentos no pronto socorro referenciado. Atualmente, nossos pacientes de pronto socorro, em sua maioria, são pacientes provenientes de outras instituições e/ou trazidos por serviços de APH móvel e fixo, sendo pacientes com patologias complexas para serem investigadas e tratadas nesse nosocômio.

Como busca da melhoria, continuamos com a reforma do telhado do centro cirúrgico, reforma dos elevadores, implantação de exaustores em todos os banheiros das enfermarias, instalação de 10 novas macas hidráulicas no pronto socorro, manutenção contínua nas instalações e mobiliários.

2. Panorama Geral do período

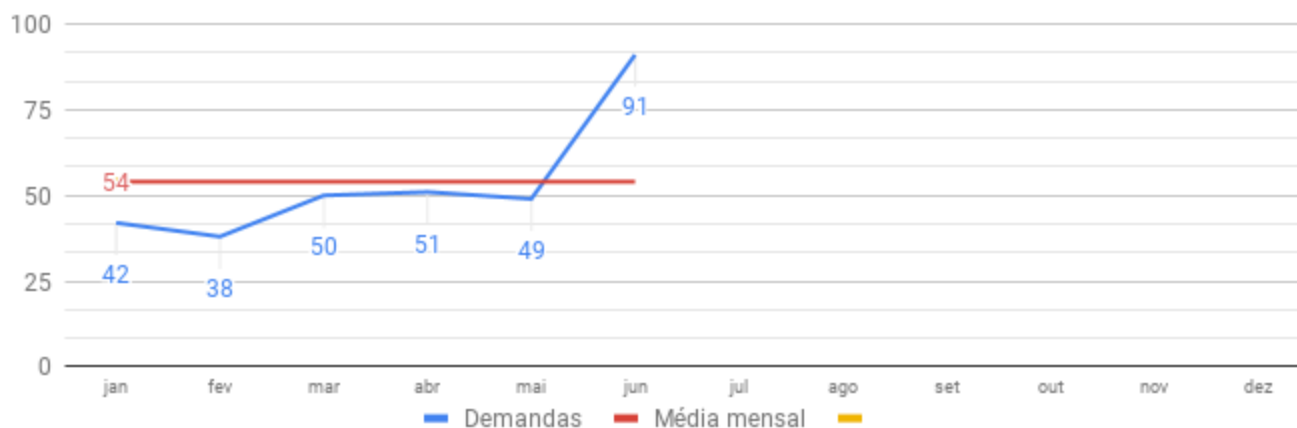
Diante das conquistas significativas alcançadas no segundo trimestre de 2024, é com grande satisfação que concluímos este período com um sentimento de realização e orgulho pela equipe. As melhorias implementadas em nossa Unidade, já descritas, refletem nosso compromisso contínuo com a excelência no atendimento e na infraestrutura hospitalar.

Seguiremos dedicados em garantir que todas as necessidades da comunidade sejam atendidas, enquanto valorizamos o esforço incansável de nossos profissionais de saúde. Este trimestre foi marcado pelo trabalho árduo e pela determinação em superar desafios, e estou confiante de que continuaremos a alcançar resultados extraordinários no futuro.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPE, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



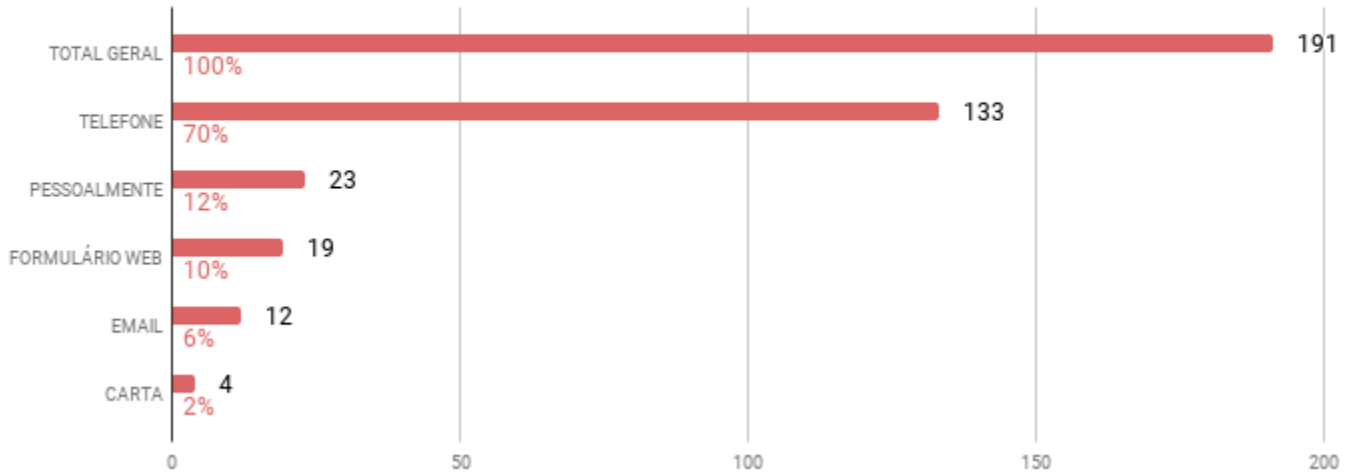
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

A média de 54 manifestações mensais indica uma certa regularidade, mas o aumento em junho pode estar relacionado a fatores sazonais, como mudanças repentinas de temperatura, que normalmente se intensificam nesse período, aumentando a quantidade de síndromes gripais. Esses fatores costumam aumentar a demanda por serviços de saúde. Avaliar esses picos pode ajudar a planejar melhor os recursos e o pessoal necessário para atender às necessidades da população durante os períodos de maior demanda.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



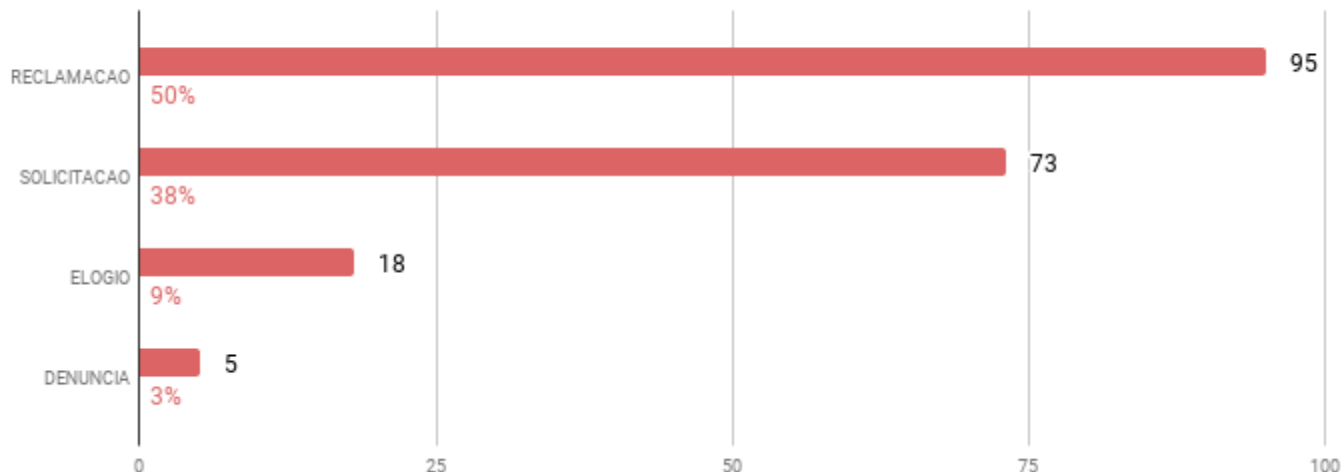
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

A Central 156 é o canal mais utilizado, seguido pelo Formulário Web e e-mails diretos. Além disso, os atendimentos presenciais na Ouvidoria Local desempenham um papel importante, especialmente para questões que podem ser resolvidas de imediato, como orientações, informações e direcionamento para profissionais específicos, evitando que os canais principais fiquem sobrecarregados.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Reclamações: Representam a insatisfação dos usuários com diversos aspectos, como a qualidade da prestação de serviços, atendimento, condutas dos profissionais, falta de vagas e rotinas e protocolos, os quais são os mais questionados pelo usuário.

Solicitações: Principalmente relacionadas ao agendamento de consultas e cirurgias eletivas, além de outras demandas como obtenção de documentos, transferências de pacientes e a espera por exames.

Elogios: Reconhecem o trabalho tanto das equipes de saúde quanto das equipes administrativas. É importante destacar e valorizar esses elogios, pois eles refletem a satisfação dos usuários e podem servir como motivação para as equipes.

Denúncias: Todas as denúncias foram encaminhadas à Diretoria Técnica e devidamente esclarecidas. Esse procedimento demonstra um compromisso com a transparência e a responsabilidade na gestão dos serviços de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

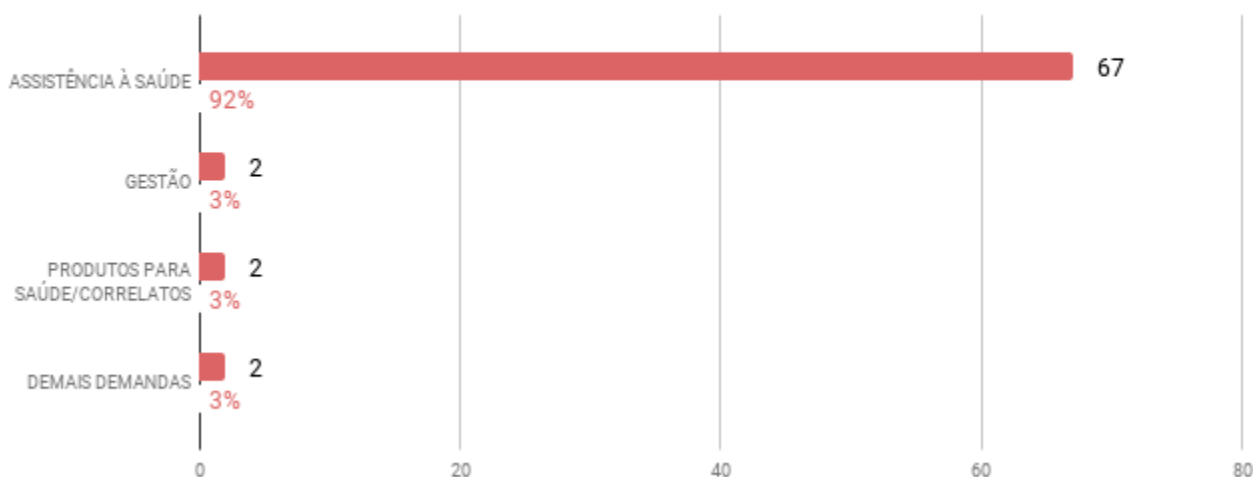
As 73 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 38% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (92%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a Cirurgia e 19% a Transferência de Paciente.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ – 2 Trimestre 2024.

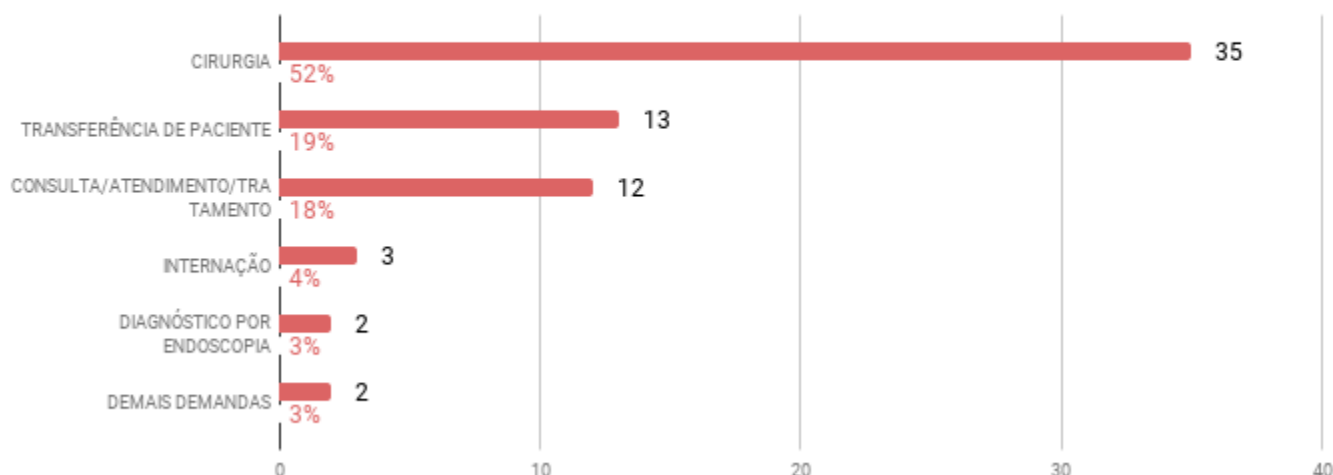
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Esse cenário espelha nossa capacidade de atendimento, a escassez das vagas para internação, a rotatividade do centro cirúrgico, entre outros desafios que encontramos no dia a dia do Pronto Socorro, bem como para as cirurgias eletivas.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 95 reclamações registradas no período correspondem a 50% do total.

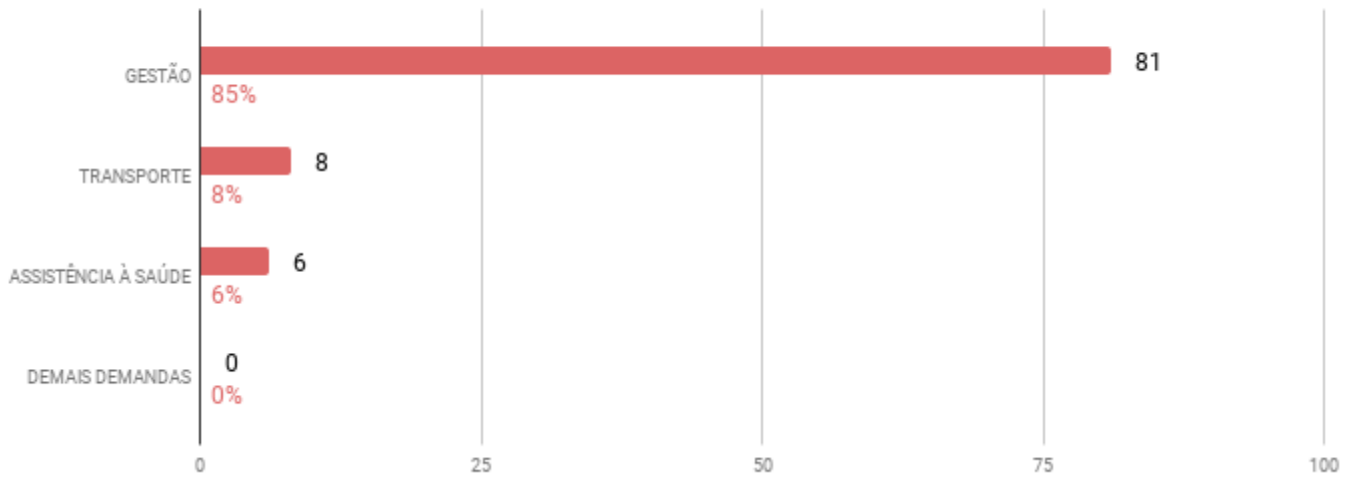
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 48% a Recursos Humanos.

As manifestações referentes às reclamações, envolvem todo tipo de questionamento do usuário. São condutas médicas, diagnósticos e insatisfações, as quais nos empenhamos para melhorar e esclarecer da forma mais transparente possível. No entanto, a discordância do usuário nos protocolos estabelecidos é recorrente. Ressaltamos que todas as manifestações são tratadas e os profissionais intimados à defesa.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 2 Trimestre 2024.

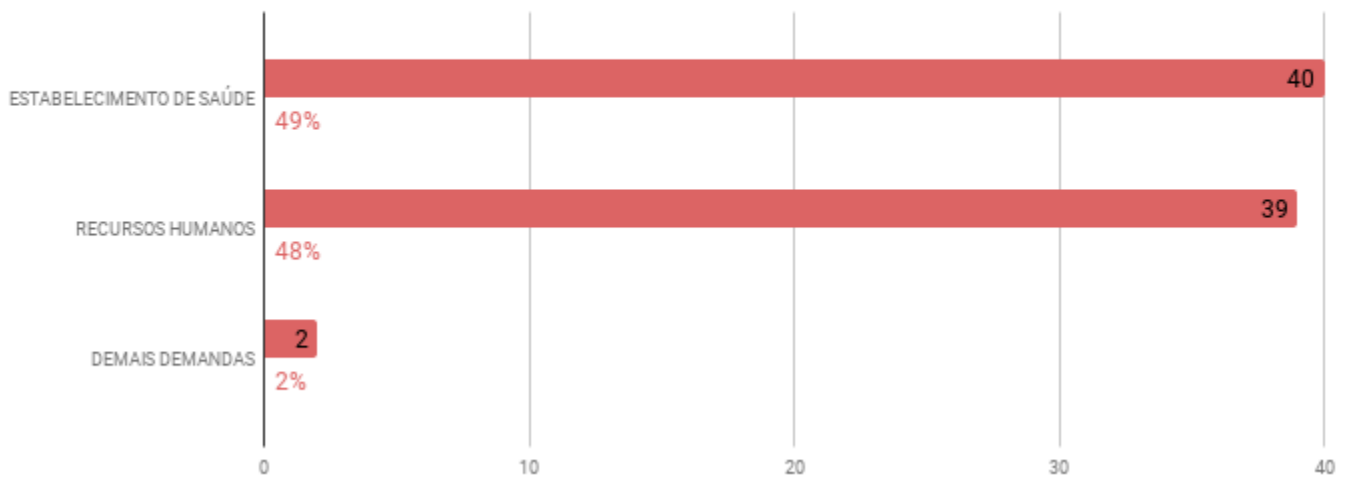
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



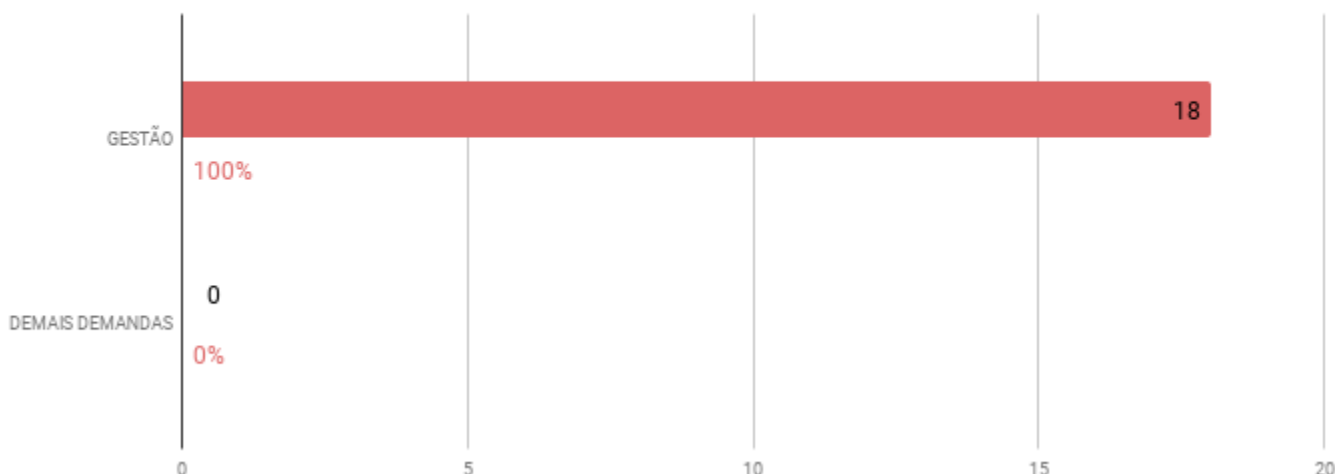
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **18 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 9 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

É importante destacar e valorizar esses elogios, pois eles refletem a satisfação dos usuários e podem servir como motivação para as equipes. É notável que as Equipes de Saúde, especialmente as multiprofissionais, tenham sido as mais citadas positivamente. Isso reflete o reconhecimento dos usuários quanto à importância de um atendimento integrado e colaborativo, que envolve não apenas médicos, mas também enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, e outros profissionais que atuam diretamente no cuidado ao paciente internado.

O fato de a equipe médica ter sido a segunda melhor avaliada também é significativo, indicando que, apesar do bom desempenho, ainda há espaço para melhorias. Esse tipo de *feedback* é valioso para direcionar ações que possam reforçar a qualidade do atendimento, promovendo uma abordagem ainda mais holística e eficaz na assistência ao paciente.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMCC - CLÍNICA CIRÚRGICA	11	12	92%
AHM - HMCC - CLÍNICA MÉDICA	1	1	100%
AHM - HMCC - DIRETORIA TÉCNICA	9	9	100%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	8	9	89%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ASSISTENCIAL	10	13	77%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	10	15	67%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DO SAME	5	7	71%
AHM - HMCC - ORTOPEDIA	14	20	70%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AHM - HMCC - PS ADULTO	21	30	70%
AHM - HMCC - SADT FIDI	7	8	88%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO	10	12	83%
Total	106	136	78%

As Gerências com maior índice de demora na devolução das apurações, são aquelas nas quais os funcionários relatam a defesa. Esse processo requer vistas ao prontuário do paciente, esse fato gera demora na análise da gerência.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 136
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 106
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Mudanças administrativas na gerência, férias ou licenças médicas de coordenadores.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Telefonemas ou e-mails semanais.

- Principais resultados obtidos: Maior agilidade na devolução das apurações.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 191
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 153
- Principais problemas identificados: Falta de preenchimento de DAPS e dados do paciente.
- Sugestões para melhoria: Treinamento e cursos aos funcionários.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas:

Concluimos o semestre com muitas melhorias nas instalações e infraestrutura.

Concluir a reforma do telhado do centro cirúrgico e das caixas d ' água foi uma das ações e é um grande passo. As melhorias no sistema de combate a incêndio, telefonia e rede de informática certamente contribuirão para um ambiente mais seguro e eficiente. Essas melhorias mostram um compromisso forte com a qualidade e segurança no local de trabalho.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)		Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Sistema Incêndio	de	Melhoria na segurança		Segundo trimestre		Concluído ▾
Sistema telefonia	de	Desgaste de equipamentos e instalações		Segundo trimestre		Concluído ▾
Sistema Informática	de	Desgaste de equipamentos e instalações		Segundo trimestre		Concluído ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/06/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de informação ao cidadão da Secretaria Municipal da Saúde.	Capacitação	Centro de formação em Controle Interno e Rede de Ouvidorias

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Observamos um aumento de aproximadamente 47% nas manifestações do segundo trimestre, que pode ser atribuído a fatores sazonais. Essa correlação entre o aumento do número de manifestações e tais fatores, destaca como as condições climáticas podem impactar diretamente o fluxo de atendimento em unidades de saúde, intensificando a necessidade de recursos e suporte adicional durante esses períodos críticos. Esses momentos resultam em um aumento na incidência de síndromes gripais, o que, por sua vez, eleva a demanda por serviços de saúde. Essa análise reflete a complexidade do trabalho na unidade hospitalar e as variáveis que afetam o atendimento ao paciente.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Por sermos uma Unidade de Saúde terciária, destacamos tanto os desafios quanto os esforços contínuos para garantir um atendimento de qualidade.

A maioria das reclamações no segundo trimestre estão relacionadas a diagnósticos ainda não concluídos, condutas que não foram completamente claras, ou situações que dependem de fatores externos, como transferências ou resultados de exames. O cenário no Centro Cirúrgico é inconstante devido à necessidade de mudanças rápidas no planejamento ao longo do dia, um fato comum em unidades de saúde terciárias, que atendem várias especialidades.

Há também casos de desgaste na relação médico-paciente, e a unidade trabalha para esclarecer e atender a todos os usuários da melhor maneira possível.

Todos os casos mencionados nos relatórios são analisados individualmente, e a Diretoria intervém quando necessário para esclarecimento e apuração.

A Diretoria e todos os profissionais, incluindo médicos, equipes de enfermagem e multiprofissionais, trabalham exaustivamente para oferecer um atendimento de qualidade e humanizado.

Dr. José Carlos Ingrund

Diretor Técnico – HMCC

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação
NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SRT - Serviço de Residência Terapêutica
STS - Supervisão Técnica de Saúde
SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto
UBS - Unidade Básica de Saúde
UPA - Unidade de Pronto Atendimento
URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE
OUVIDORIAS**
CIDADE DE SÃO PAULO



Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



156

TELEFONE

Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>





PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

