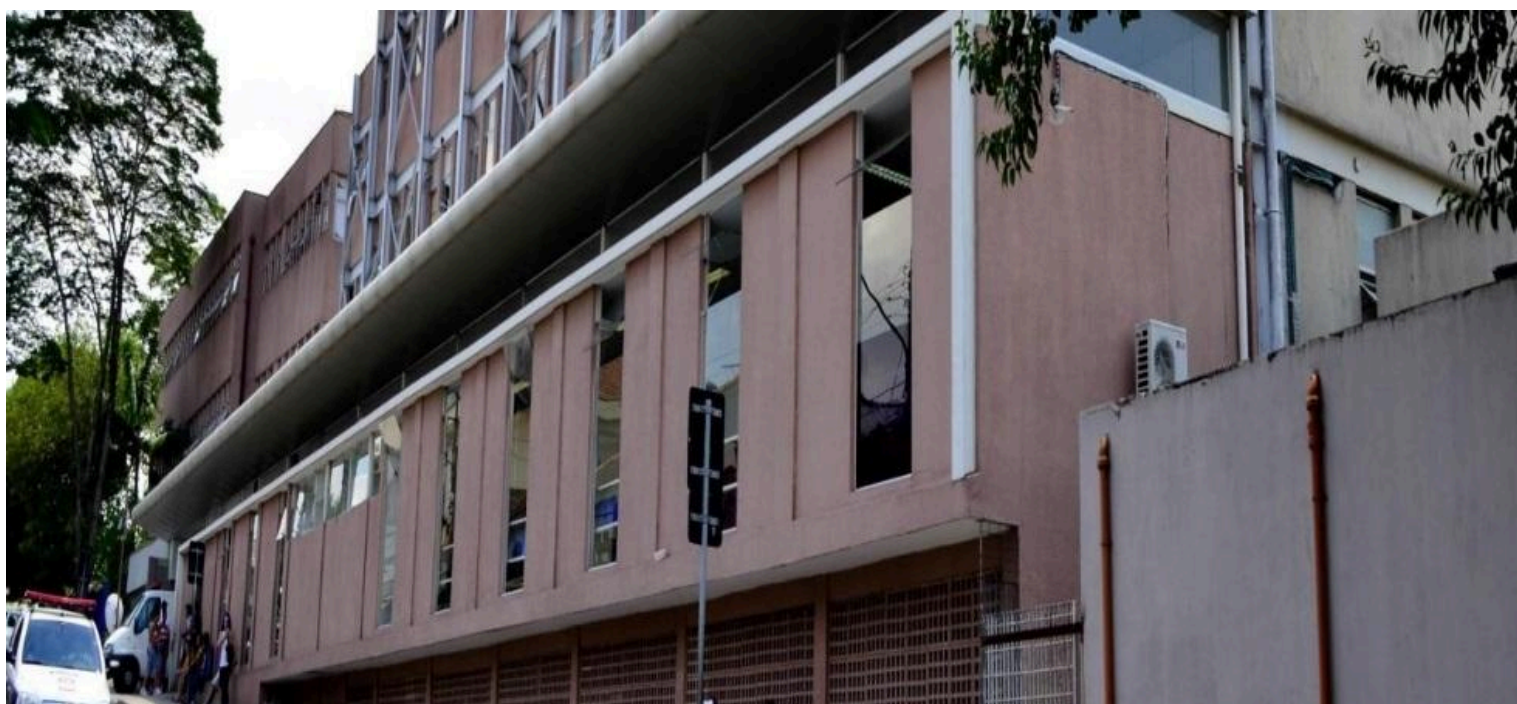


4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL



Unidade: Hospital Municipal Tide Setubal
Endereço: R. Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista, São Paulo - SP, 08010-220

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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 28p.

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 Tide Setubal

Diretoria Técnica

Carlos Alberto Velucci

Ouvidoria

Alecsandra da Silva Moreira

Técnica em Ouvidoria

Regianne Ramos Monteiro

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.

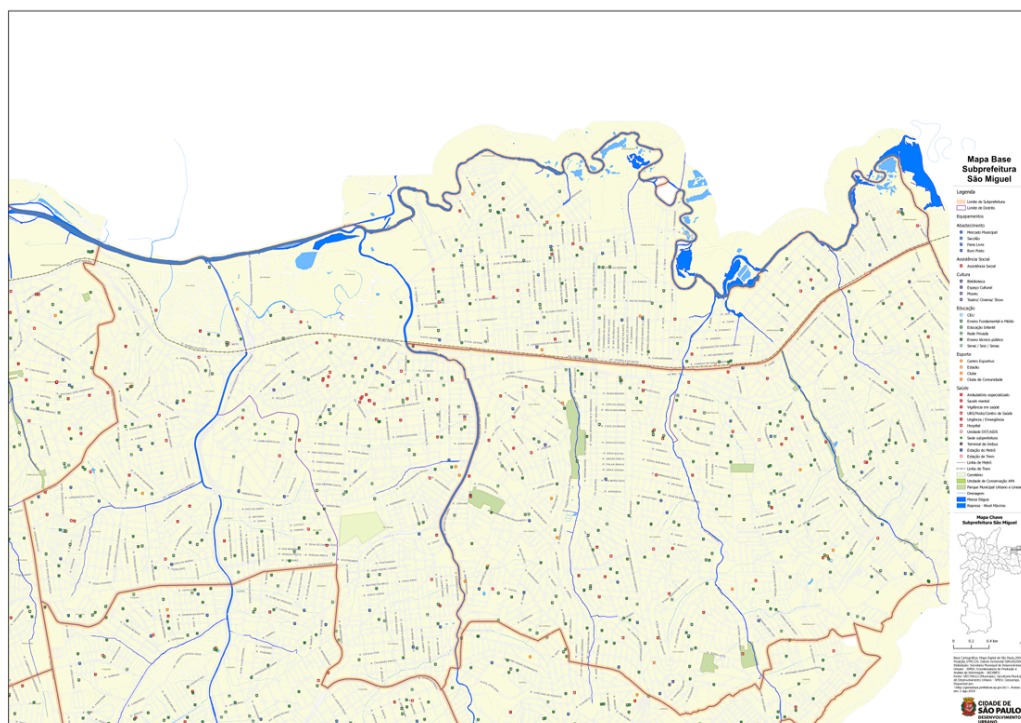
As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

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 Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29



2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Neste trimestre tivemos 27.434 atendimentos na unidade. Vale ressaltar que nossa unidade é referência em atendimentos em casos de Dengue, e recebemos pacientes com vaga cedida pelo CROSS.

Diariamente são realizados os Huddles, que têm como objetivo o foco no desempenho diário. Principalmente na qualidade e segurança do paciente, otimizando o tempo, discutindo as pendências dos setores e, em conjunto, trabalhando as soluções.

O ambulatório realizou 3.927 atendimentos neste período. Esse acompanhamento, que vai do momento da alta hospitalar até a sua recuperação com consultas periódicas, é primordial para o restabelecimento do paciente.

Em outubro, a unidade realizou a SIPAT 2024 junto à CIPA, com palestras, atividades e brindes para todos os colaboradores. Esse ano teve a apresentação do Coro Masculino da Polícia Militar - Tratamento para colaboradores e pacientes. O evento ocorreu nos dias 15,16 e 17 de outubro durante todos os plantões.

Houve homenagem a todos os médicos no dia 18 de outubro, no auditório da unidade.

Nos dias 21, 22, 23 e 24 de outubro, a equipe de ouvidoria realizou treinamento para o sistema SIGRC, modo presencial na FMU - Campus Liberdade.

Em novembro foi a vez da campanha novembro azul - Mês de prevenção ao câncer de próstata.

2.2. Retrospectiva 2024

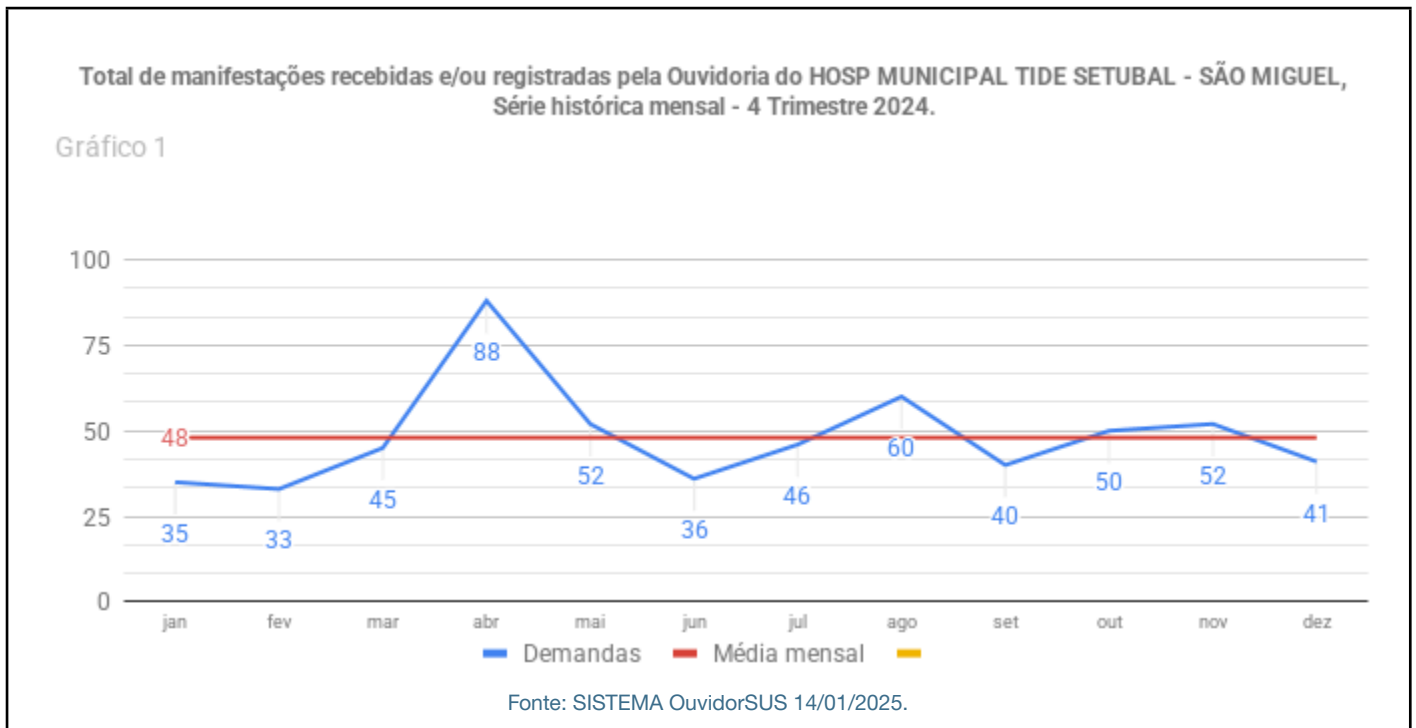
No início deste ano, no primeiro trimestre o relatório apontou para a necessidade de avanços na emissão de informação ao cidadão, com mais clareza e precisão, evitando seu deslocamento até a unidade, como o agendamento de consultas pós operatórias, e isso foi modificado com o setor de agendamento por telefone que melhorou o serviço para o munícipe.

Sobre o número de demandas inseridas por trimestre: no primeiro trimestre foram registradas 114 demandas, tendo aumento considerável no segundo trimestre com 175 registros. Nos terceiro e quarto trimestre, houve 145 e 143 demandas registradas, respectivamente.

A unidade foi referência para casos graves de Dengue, assim como foi para COVID-19 em toda a pandemia.

A Ouvidoria atua sempre em conjunto com o plantão técnico administrativo, serviço social e psicologia. Procurou da melhor forma acolher o manifestante, seja paciente ou familiar, sempre que somos solicitados. Entretanto, existem demandas que não dependem da equipe e, desta forma, foram inseridas para uma resposta da área técnica.

3. Número de manifestações – Série histórica

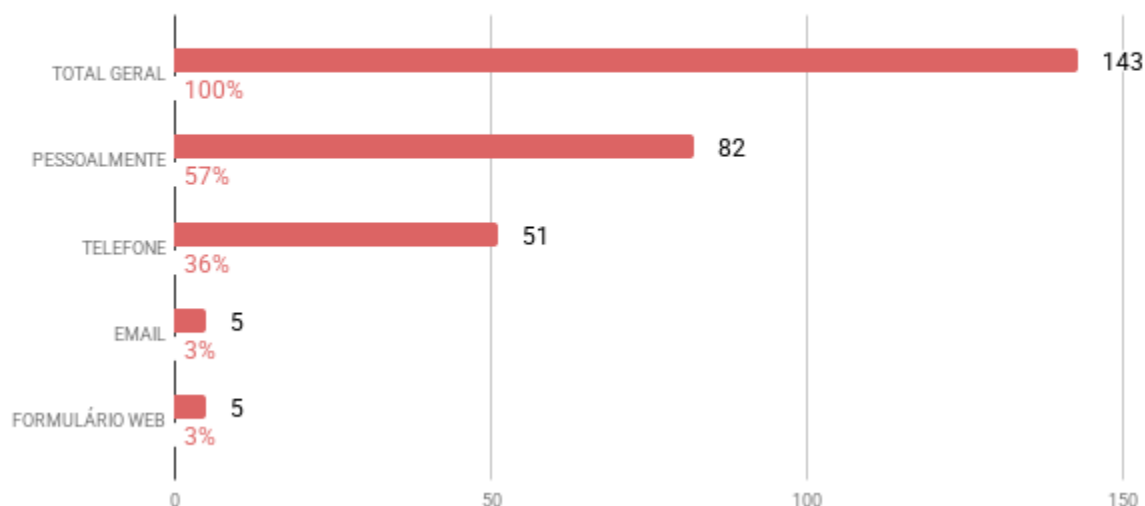


Neste trimestre a unidade teve 143 manifestações de ouvidoria, 03 a menos que no trimestre anterior. Se observar o gráfico durante esse ano de 2024, a unidade teve uma média de 48 demandas/mês.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

As manifestações somaram 143 no total neste trimestre, com 82 (57%) realizadas presencialmente, 6 demandas a mais que no trimestre anterior, quando foram registradas 88 (61%).

Ao recepcionar o munícipe, o plantão técnico administrativo tenta, de alguma forma, auxiliar. Seja com o fornecimento de informações ou intermédio entre o familiar e médico e/ou equipe. Entretanto, às vezes não é possível resolver de imediato, o que gera a motivação para inserir a demanda protocolada a fim de receber resposta formal da unidade.

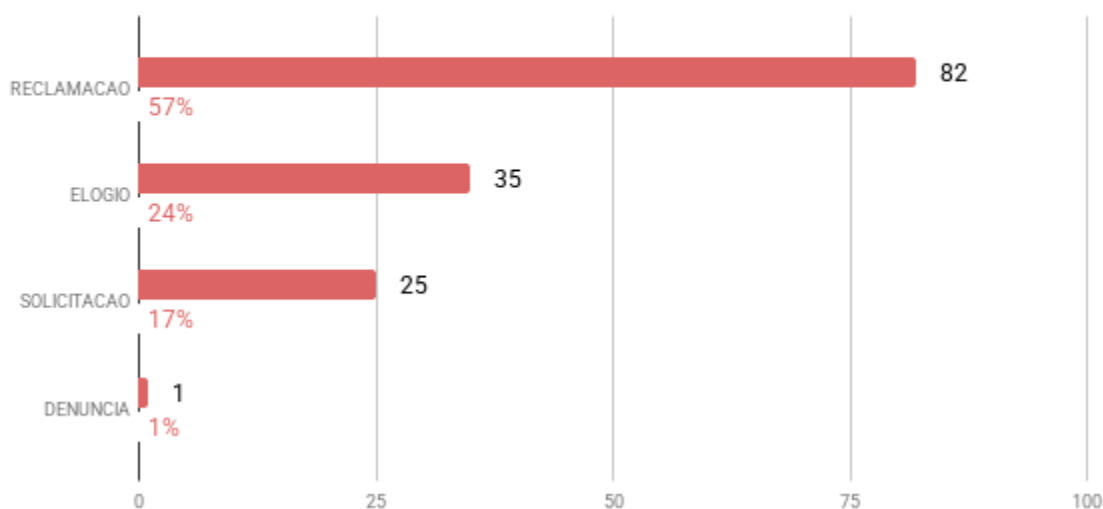
O canal SP156 também recebe manifestações, normalmente quando o munícipe não conseguiu realizar contato com a ouvidoria local (finais de semana e período noturno). Foram 51 (36%) demandas inseridas por esse canal, um percentual de 4% a mais que no trimestre anterior, que registrou 46 (32%).

Os demais canais (email e Formulário Web) são pouco utilizados por serem de pouco conhecimento do cidadão e tiveram 5 (3%) registros cada.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Neste trimestre, das 143 demandas registradas, 82 demandas (57%) foram de insatisfação do usuário. Ou seja, reclamações, tendo uma a mais que no trimestre anterior. Das 145 demandas totais, 81 (56%) foram dessa classificação no 3º trimestre.

As demandas de elogios registrados nesse período tiveram o total de 35 (24%), uma queda de 11% em relação ao trimestre anterior que registrou 46 (32%) demandas dessa classificação.

Foram registradas 25 solicitações, o que corresponde a 17% do total das demandas. No trimestre anterior foram registradas 15 demandas totalizando 10% do total.

A unidade teve 01 denúncia registrada.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 25 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 17% do total.

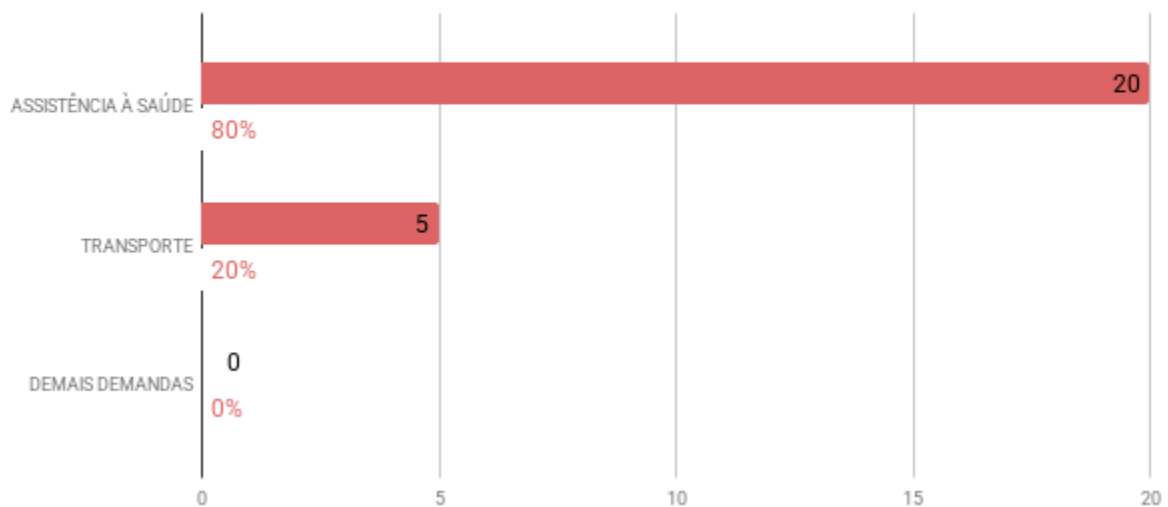
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde(80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 45% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 25% de Cirurgia.

Dentre as demandas inseridas, os subassuntos foram diversos e o mais solicitado foi consulta e cirurgia cardíaca com 06 demandas. Os demais assuntos como transferências, consultas com neurologista, oncologista ou ortopedista, oscilaram entre 01 e 03 demandas cada.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 4 Trimestre 2024.

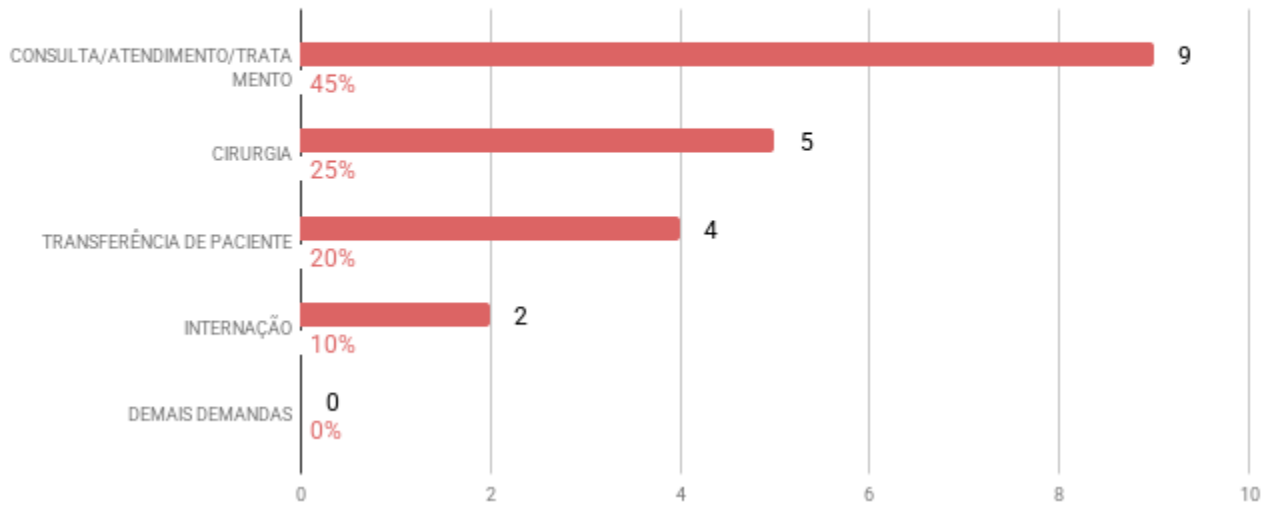
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Dentre as demandas inseridas, os subassuntos foram diversos e o mais solicitado foi consulta com 09 (45%) demandas, um número maior que o trimestre passado onde foram registrados 03 demandas com essa tipificação.

Das 143 demandas do período, 17% foram de solicitação, um aumento de 7% em relação ao trimestre anterior, onde 10% das demandas registradas foram dessa classificação.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 82 reclamações registradas no período correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (71%), percebe-se um aumento em relação ao trimestre passado que teve 62%.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 57% são relativos a recursos humanos e 43% a estabelecimento de saúde.

No assunto Gestão, das 58 demandas, 33 (57%) foram de recursos humanos, 18 reclamações da enfermagem, 09 de médicos e 06 do restante da equipe, bem parecido com o trimestre anterior, que teve 30 demandas de recursos humanos.

Neste assunto também entra o subassunto de estabelecimento de saúde como de rotinas e protocolos, sobre os quais foram registradas 21 demandas: sobre a rotina da unidade, como horários de visitas, dificuldade em atendimento no ambulatório, boletins médicos.

Discordância entre paciente e/ou familiar sobre a conduta médica, algumas vezes, também gera demanda de ouvidoria.

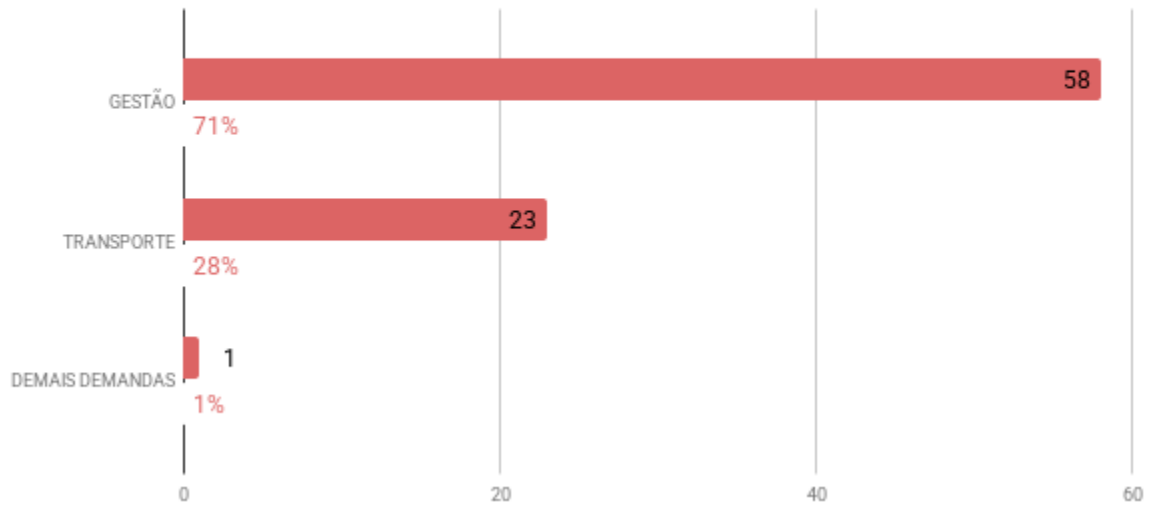
As demais demandas foram de recusa e demora no atendimento.

Em questão de números, podemos afirmar que o 3º e 4º trimestre mantiveram quase a mesma quantidade em demandas e tipificação.

Tivemos 28 demandas de transporte, 23 (reclamações) e 05 (solicitações) que são realizadas quando há atraso ou inexistência do serviço de ambulância.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 4 Trimestre 2024.

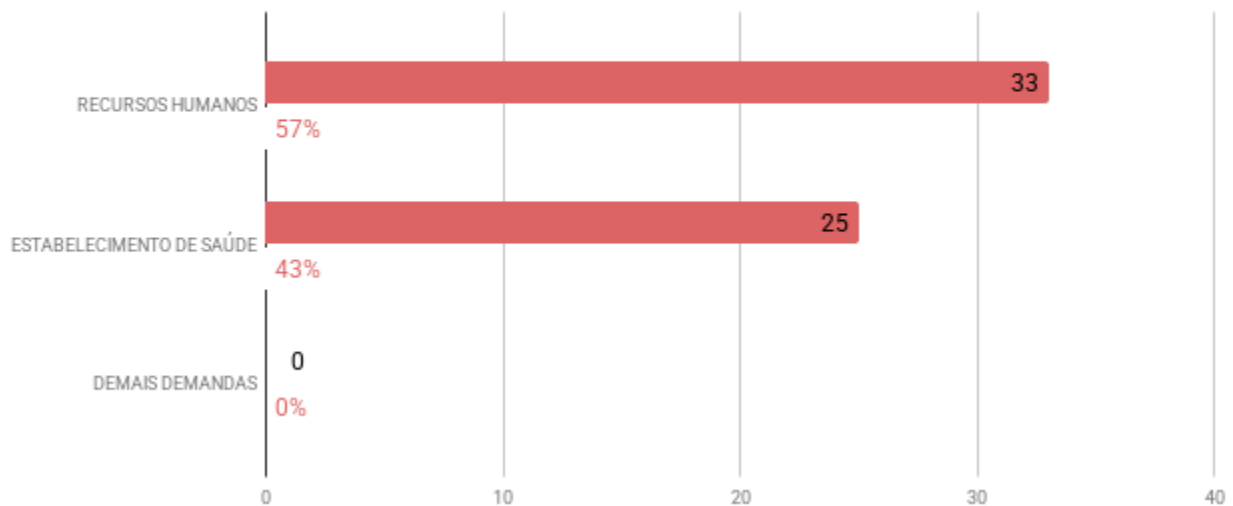
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 4 Trimestre 2024.

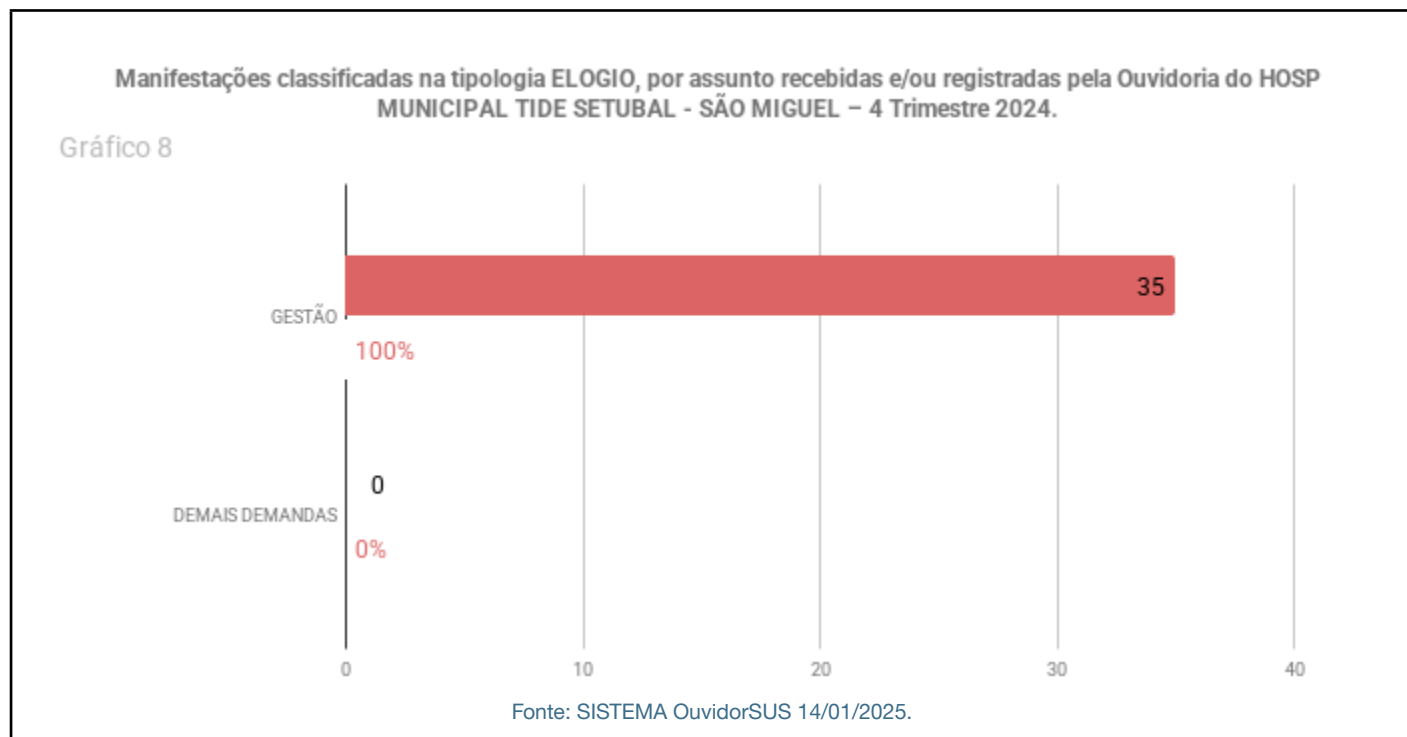
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **35 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **24% 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 11 elogios.



Quando há elogios pelo trabalho realizado, motiva a equipe a manter a qualidade do serviço prestado e contribui para um ambiente mais produtivo.

A cada 06 meses, todos os elogiados recebem o certificado do programa "Gente que faz o SUS", fornecido pela Secretaria Municipal de Saúde por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, como forma de agradecimento.

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 - HMTS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	5	60%
AHM - HMTS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	25	25	100%
AHM - HMTS - DIRETORIA TÉCNICA	36	77	47%
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL	5	5	100%
Total	69	112	62%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 112
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 69
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: troca de coordenação do pronto socorro, e quando há casos complexos há demora na análise das demandas.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: sempre é encaminhado email às sub-redes quando há expiração do prazo.
- Principais resultados obtidos: Já houve melhora no tempo de resposta.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Alinhar com a equipe e ter sempre alguém responsável pelos trâmites das demandas. Isso contribui na hora de cobrar a área e, certamente, encurta o tempo do processo de análise.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 143
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 110
- Principais problemas identificados: De acordo com a PAQ, 13 demandas foram respondidas fora do prazo.
- Sugestões para melhoria: Monitoramento das demandas, conscientizar e sensibilizar a equipe responsável pelas análises e respostas dos protocolos.

11. Plano de ação

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

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
Notificação área técnica	Cobrar demandas fora do prazo	Via email/telefone	Durante todo o trimestre	Subredes e diretoria técnica	Concluído ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21 a 24 de outubro	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Treinamento para o novo sistema de inserção de demandas de ouvidoria.	Equipe de Ouvidoria
15 a 17 de outubro	SIPAT 2024	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho	Todos Colaboradores da unidade.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Este trimestre foi bem semelhante ao anterior, em número de manifestações.

Recursos humanos foi o assunto que teve o maior número de manifestações, em sua maioria do serviço de enfermagem, com demandas de comportamento inadequado. Nesses casos é possível a reciclagem do funcionário, treinamentos e orientações sobre condutas.

As demandas de Rotina e protocolo normalmente são realizadas quando o munícipe não concorda com a regra imposta pela unidade, como horário de visita ou regras para acompanhamento de paciente, marcação de consulta entre outras. Nesses casos é necessário orientá-lo que manter esses protocolos é essencial para o bom atendimento na unidade.

O transporte também depende de fatores externos. Desta forma, cabe a este serviço monitorar as demandas e responder aos munícipes.

Toda equipe deve estar alinhada e treinada para oferecer um bom atendimento, prezando a comunicação afetiva, garantindo assim que os direitos dos pacientes sejam assegurados.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Diante das considerações da Ouvidoria, informamos que estamos em constantes reuniões para alinhamento e atualização dos fluxos existentes na unidade.

Toda equipe continua comprometida em dar a assistência necessária a todos os pacientes. São constantemente orientados sobre o atendimento ao familiar/acompanhante.

Informamos que nossa unidade trabalha em conjunto com todas as áreas e equipes para oferecer o atendimento mais humanizado possível ao usuário.

As áreas técnicas têm como objetivo analisar e responder às demandas com clareza e em tempo hábil.

Estamos sempre abertos ao diálogo com o munícipe sempre que este julgar necessário.

O HUDDLE, continua a ser realizado diariamente às 10h, 15h e 21h, tendo como objetivo discutir as preocupações e sucessos de segurança e qualidade para pacientes na agenda do dia e rever os problemas registrados e suas soluções.

Todas as demandas aqui informadas foram encaminhadas, analisadas e respondidas.

Estamos à disposição. Atenciosamente,

Carlos Alberto Velucci - Diretor Técnico de Departamento - Hospital Municipal Tide Setúbal

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

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

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



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



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>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

