

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL AMPARO MATERNAL



Unidade: Hospital Amparo Maternal
Endereço: Rua Loefgren, 1901- Vila Clementino - São Paulo - SP
Cep: 04040-033

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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, 25p.

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 Amparo Maternal

Diretoria Unidade Hospitalar

Fernanda Cassia Ferrari Lance

Coordenadora de Planejamento e Informação em Saúde

Roberta Carneiro Mendonça

Ouvidor

Dayane da Silva Ribeiro

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	15
11. Plano de ação	15
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	19
15. Glossário	20
16. Siglário	21
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	23
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	24

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Amparo Maternal é uma instituição de saúde localizada no Município de São Paulo, que se destaca pelo seu compromisso com a saúde materno-infantil, tendo como perfil de atendimento o parto de risco habitual.

Conta com uma equipe de profissionais qualificados, incluindo obstetras, neonatologistas, enfermeiros especializados, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, assistente social, nutricionistas, entre outros. A abordagem é multidisciplinar, com foco na saúde e bem-estar do binômio.

2. Panorama Geral do período

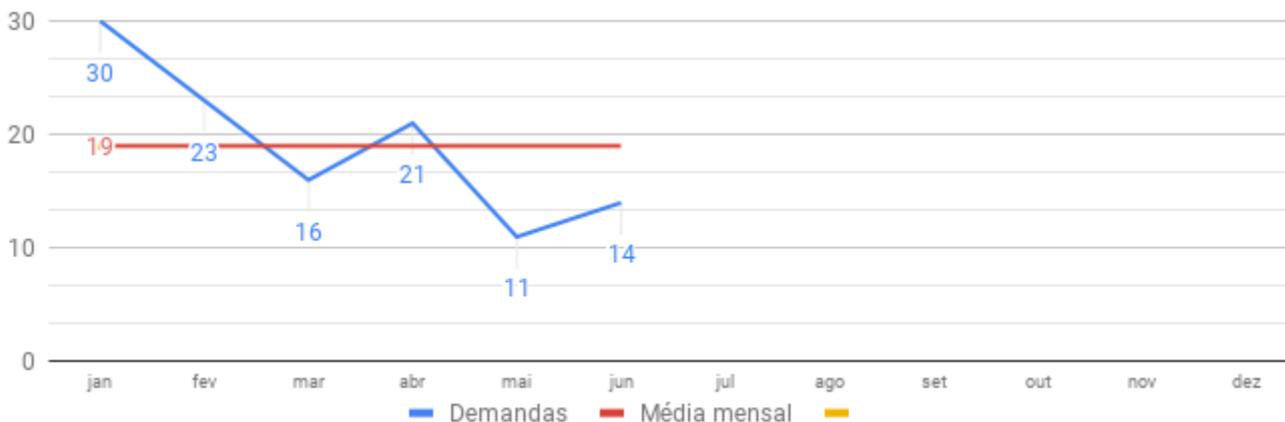
A Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal é um canal de comunicação entre a instituição e seus usuários, ao qual registram manifestações como reclamações, elogios, solicitações, sugestões, denúncias e informações.

No segundo trimestre de 2024, foi realizada a análise do total de manifestações recebidas, assim como a análise referente às experiências vivenciadas pelos pacientes e à qualidade dos serviços prestados. Utilizamos esses dados de forma abrangente, conduzindo análises detalhadas e individuais para implementar medidas preventivas e corretivas eficazes.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



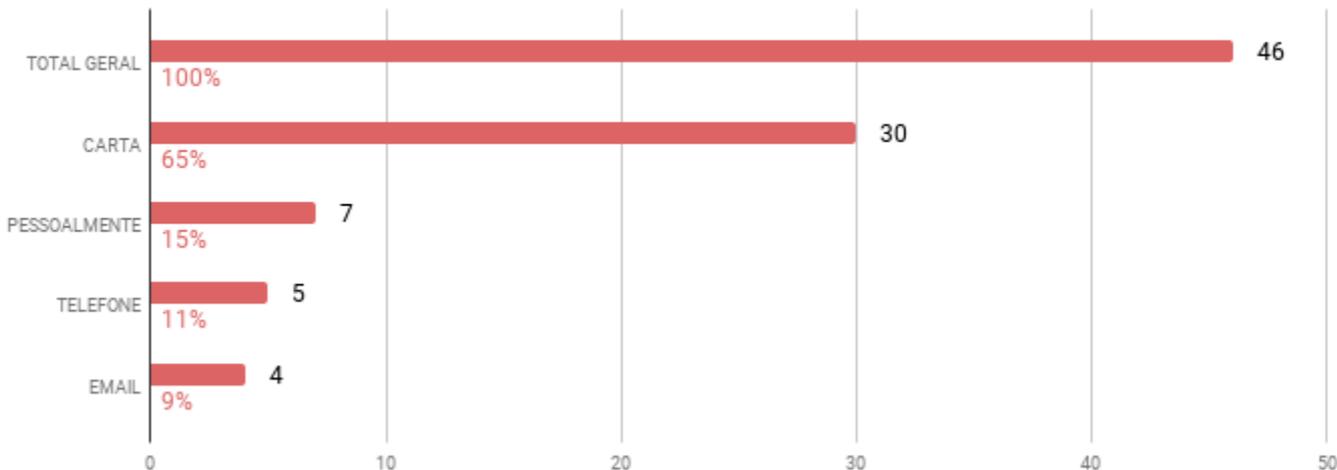
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O gráfico revela uma redução no número de manifestações registradas pela Ouvidoria local, atribuída ao alinhamento dos processos relacionados à pesquisa de opinião e às manifestações registradas no OuvidorSUS.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal revela que 65% delas são registradas por cartas. Os pacientes podem registrar manifestações sobre o atendimento recebido, deixando elogios, reclamações, sugestões e solicitações.

As demandas pessoais, que representam 15% do total, são tratadas com escuta ativa e registradas no sistema OuvidorSUS.

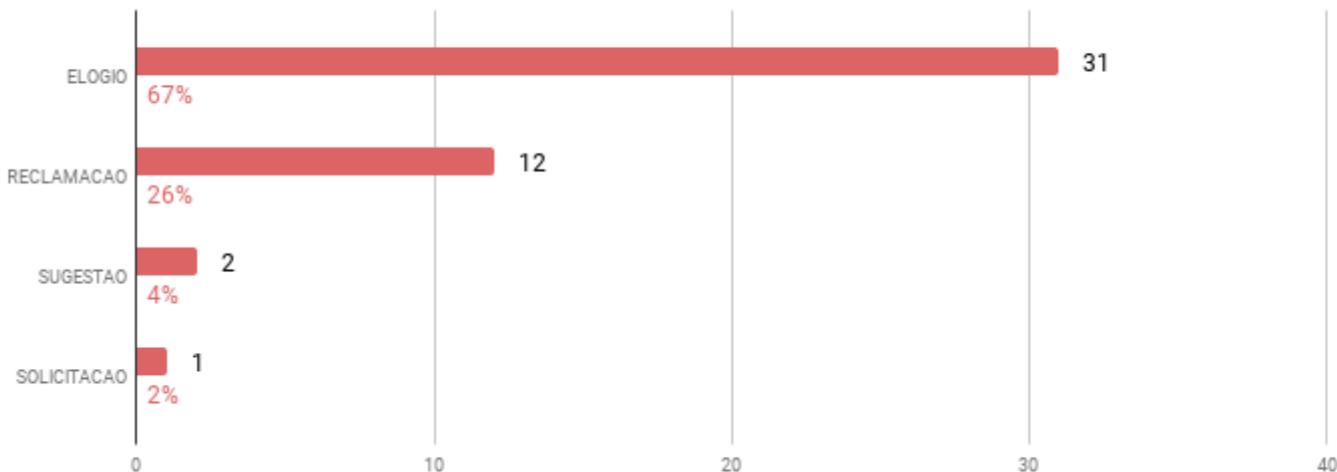
Manifestações por telefone correspondem a 11% do total, e as manifestações recebidas por e-mail e formulário web somam 8% do total.

Comparado ao trimestre anterior, o cenário permanece similar, com predominância das manifestações por carta.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Os elogios representam 67% das manifestações recebidas em nossa unidade, evidenciando um ambiente acolhedor e humanizado. Nosso objetivo é assegurar que o parto, um momento tão aguardado pela gestante, ocorra conforme suas expectativas, levando em consideração seus desejos, muitas vezes expressos em plano de parto. Além disso, oferecemos práticas integrativas, como escalda-pés, aromaterapia, medidas não farmacológicas para alívio da dor, além de contar com a presença de uma doula voluntária e do acompanhante de escolha da gestante.

As reclamações, que constituem 26% das manifestações, são analisadas em sua totalidade pela diretoria e pela coordenação local. Esse processo inclui a revisão dos prontuários médicos e processos institucionais, diálogo com a equipe envolvida e o contato direto com o manifestante, sempre dentro dos prazos estabelecidos.

As sugestões, que representam 4% das manifestações, estão relacionadas à infraestrutura da unidade e à acomodação do acompanhante. Para essa demanda informamos que temos um plano de reforma e esclarecemos essa intenção durante as visitas aos leitos e durante a visita guiada ao hospital.

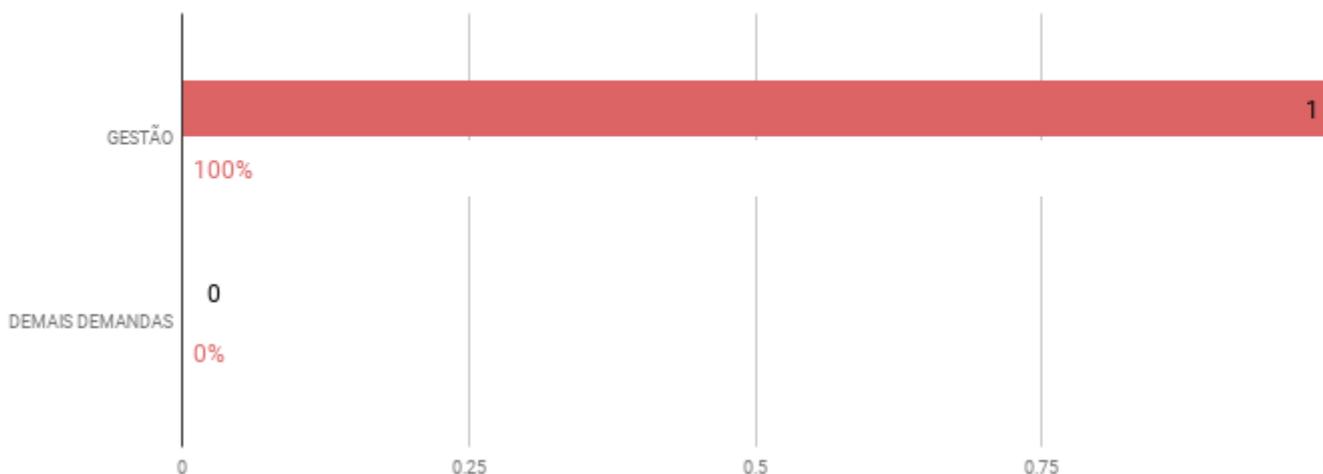
Por fim, apenas 2% das manifestações correspondem a solicitações, um índice baixo que reflete nosso comprometimento em atender e resolver prontamente qualquer demanda apresentada pela paciente.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

A solicitação registrada no 2º trimestre de 2024 corresponde a 2 % do total das demandas. A solicitação concentrava-se no assunto gestão, conforme demonstrado no gráfico 4.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 4



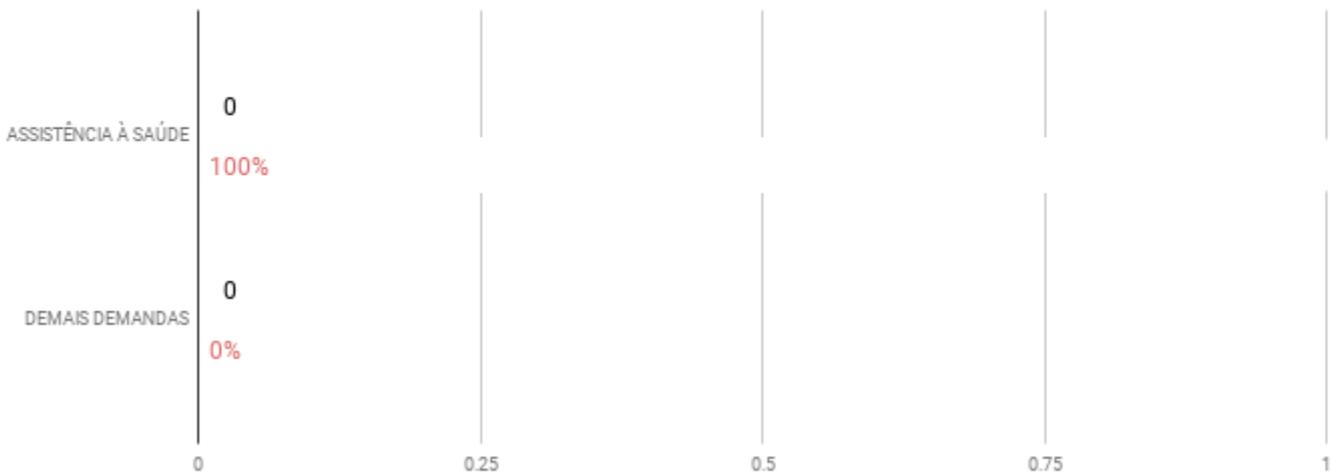
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

gráfico 5

No gráfico 5 não há considerações a fazer.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Durante o período analisado, foram registradas 12 reclamações, todas relacionadas ao tema Gestão. Destas, 83% referem-se a questões de Recursos Humanos, e 17% estão relacionadas a problemas com o estabelecimento de saúde, conforme detalhado abaixo nos gráficos 6 e 7.

Em comparação com o 1º trimestre, o cenário se manteve o mesmo, com Recursos Humanos em 83% das manifestações. A unidade reafirma seu compromisso em oferecer treinamentos regulares para garantir que todos os profissionais estejam atualizados sobre os protocolos baseados nas melhores práticas científicas e nas práticas humanizadas.

No que diz respeito às demandas relacionadas aos estabelecimentos de saúde, que correspondem a 17% das manifestações, as questões podem envolver atrasos no atendimento e procedimentos ou protocolos da unidade. Solicitamos o apoio dos coordenadores para fornecer esclarecimentos aos pacientes e acompanhantes. Essas ações são essenciais para identificar oportunidades de melhoria e promover a qualidade e segurança no atendimento ao paciente.

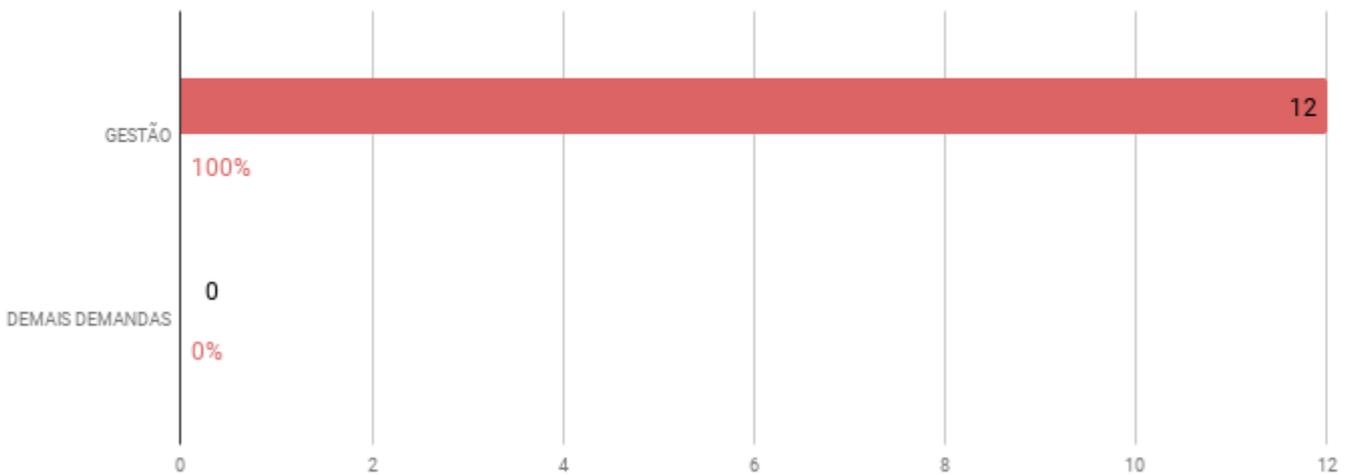
Também iniciamos rodas de conversa na unidade de alojamento conjunto para incentivar a participação de pacientes e

acompanhantes na discussão de reclamações, insatisfações, desta forma oportunizando o processo de escuta e qualificação no atendimento.

Valorizamos todas as observações recebidas, pois são fundamentais para o aprimoramento contínuo de nossos serviços. Além disso, a Ouvidoria participa de reuniões mensais com a direção da unidade e gestores para revisar as reclamações registradas no sistema OuvidorSUS, com o objetivo de implementar mudanças e melhorias estratégicas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL – 2 Trimestre 2024.

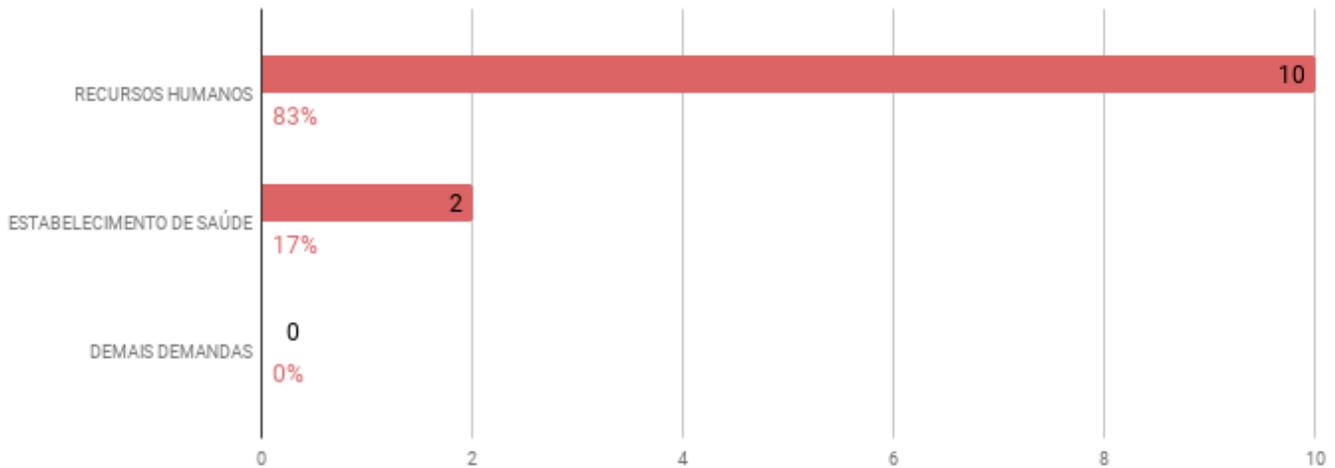
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



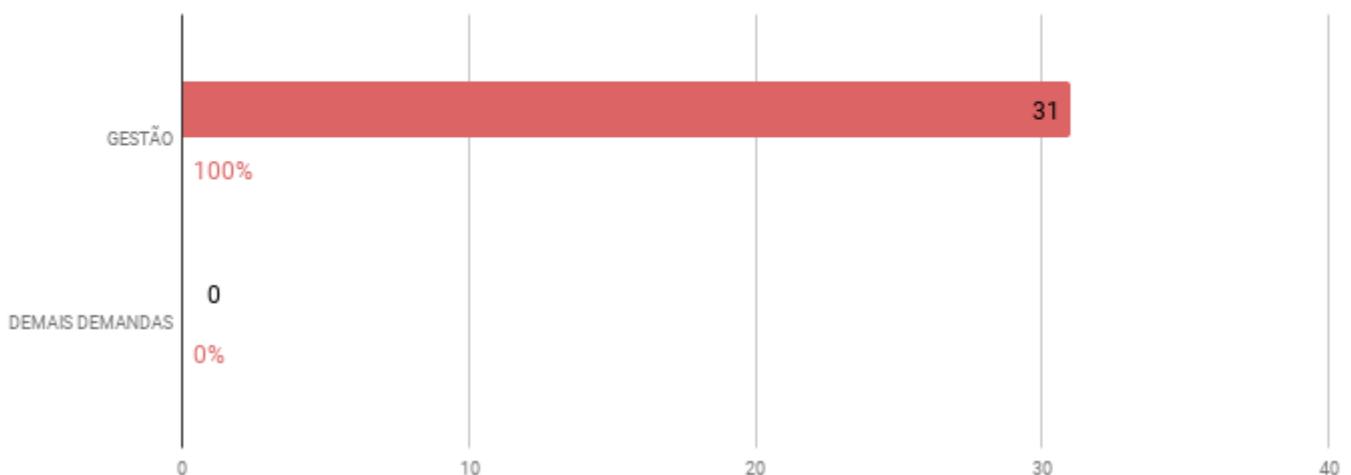
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 31 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 67% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 10 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

A maioria dos elogios são exibidos em um mural de informações dentro da unidade, garantindo maior visibilidade para os colaboradores. É importante ressaltar que, a cada semestre, organizamos um café da manhã, promovido pela Direção do Hospital e pelo Serviço de Ouvidoria, para homenagear os funcionários destacados pelos elogios recebidos no período. Durante o evento, compartilhamos relatos de pacientes e acompanhantes e entregamos certificados de reconhecimento pelo excelente atendimento humanizado. Esta prática está em conformidade com as diretrizes da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), que criou o certificado "Gente que faz o SUS".

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
DIRETORIA PLANEJAMENTO	15	15	100%
HOSPITAL AMPARO MATERNAL	1	1	100%
Total	16	16	100%

Das 16 manifestações, todas foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos pelo serviço e pela Ouvidoria, refletindo nosso compromisso com a satisfação dos usuários. Priorizamos o cumprimento dos prazos e a agilidade na resposta, visando constantemente a melhoria dos processos institucionais.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Durante o segundo trimestre, a unidade registrou um total de 46 manifestações, sendo 67% elogios, 26% reclamações, 4% sugestões e 2% solicitações. Para coletar esses dados, a Ouvidoria local realiza visitas diárias às pacientes internadas e seus acompanhantes, realizando escuta ativa e oferecendo pesquisas de opinião. Desta forma, é possível identificar situações que possam causar desconforto e gerar insatisfações. Com isso, buscamos responder rapidamente aos apontamentos, contando com o apoio das coordenações e da alta gestão.

Observamos que, neste trimestre, as reclamações abordaram questões relacionadas a Recursos Humanos e o processo de comunicação com os pacientes. A unidade reafirma seu compromisso de oferecer treinamentos regulares para assegurar que todos os profissionais estejam adequadamente informados sobre os protocolos e práticas de humanização.

Além disso, surgiram queixas sobre questões estruturais e a acomodação para os acompanhantes.

11. Plano de ação

Todas as manifestações são avaliadas pela coordenação responsável e supervisionadas pela diretoria da unidade. Participamos mensalmente da reunião de humanização do hospital e rodas de conversa sobre violência, que inclui coordenadores, serviço social, gerência de enfermagem, diretoria, psicologia e equipe assistencial.

A Ouvidoria destaca as principais reclamações do mês, que são revisadas e analisadas pelo grupo com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e promover o desenvolvimento da equipe em relação à gestão da insatisfação dos usuários. Essas interações são fundamentais para identificar áreas de aprimoramento a curto,

médio e longo prazo, contribuindo para a excelência e segurança no atendimento ao paciente.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Participação no curso de gestantes	Para apresentar as futuras pacientes o Serviço de Ouvidoria local	Ter uma fala sobre o papel do setor de ouvidoria na instituição	Abril/2024	Dayane	Concluído ▾
Participação na visita guiada das pacientes para conhecerem o HAM	Para apresentar as futuras pacientes o Serviço de Ouvidoria local	Acompanhando toda a visita guiada	Abril/2024	Dayane	Concluído ▾
Sensibilização do grupo frente às reclamações recebidas pela instituição	Promover a sensibilização sobre os temas abordados	Roda de conversa com leitura de algumas frases de impacto das ouvidorias	Novembro de 2024	Dayane/Maricélia e Roberta	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/06 e 20/06	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal da Saúde	Capacitação para ouvidores da Rede	Dayane da Silva Ribeiro
18/03 a 10/04	Mediação de Conflitos	Capacitação para ouvidores da Rede	Dayane da Silva Ribeiro

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o segundo trimestre, a unidade recebeu um total de 46 manifestações: 67% foram elogios, evidenciando a qualidade e compromisso dos serviços prestados; 26% foram reclamações, as quais foram analisadas e respondidas prontamente; 4% foram sugestões; e 2% foram solicitações. O Serviço de Ouvidoria do Hospital Amparo Maternal está dedicado a atender as demandas de forma ágil e respeitosa, assegurando respostas rápidas e esclarecedoras, seja por atendimento presencial, e-mail ou telefone. Valorizamos cada manifestação recebida e garantimos uma análise detalhada por parte dos gestores imediatos.

Além disso, participamos das reuniões com a equipe para apresentar as reclamações registradas no sistema Ouvidor SUS. Esses encontros são essenciais para avaliar cada demanda minuciosamente e implementar medidas de curto e longo prazo. Nossa abordagem reforça o compromisso contínuo com a melhoria dos serviços prestados, priorizando a satisfação das gestantes e puérperas da unidade. Continuaremos a manter nosso padrão de excelência e a aprimorar constantemente nossos processos para atender às expectativas e necessidades de todos os envolvidos.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Todas as manifestações recebidas são avaliadas pela diretoria da unidade, equipe técnica e Corporativo da SPDM-PAIS, desempenhando um papel essencial na tomada de decisões, no alinhamento estratégico e na melhoria contínua dos processos de trabalho. Essas manifestações não apenas orientam as ações internas, mas também são fundamentais para aumentar a satisfação dos usuários e promover melhorias significativas no atendimento. Além disso, são cruciais para a disseminação de boas práticas em toda a instituição e para o fomento a um ambiente de aprendizado contínuo.

Fernanda Cassia Ferrari Lance

Diretora de Unidade Hospitalar

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
- 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 ?

TELEFONE
156
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.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIA 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>

