

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL



Unidade: Hospital Municipal Tide Setubal
Endereço: Rua Doutor Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista -
São Paulo - SP - CEP 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 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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 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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	16
12. Participação da Ouvidoria em eventos	18
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	19
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	20
15. Glossário	21
16. Siglário	22
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Tide Setubal está localizado na zona leste de São Paulo, na Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista.

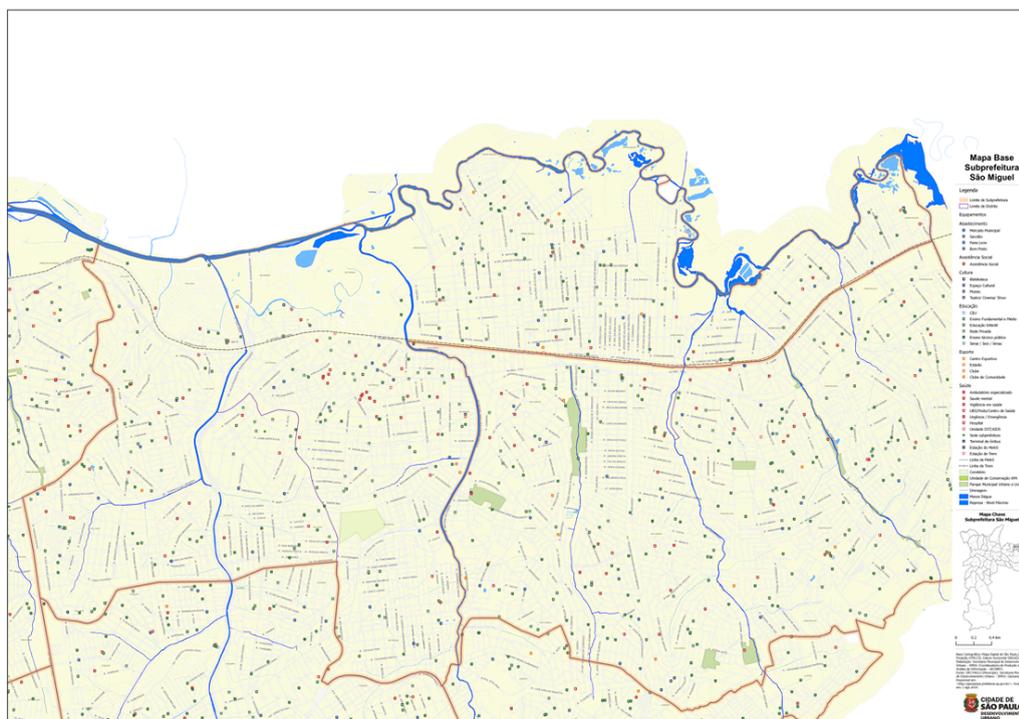
Esta unidade iniciou suas atividades em 1959, instalada à Rua Beraldo Marcondes, em uma casa de 05 cômodos. Contava nessa época com 12 médicos, 20 profissionais de enfermagem e 03 ambulâncias. Atendia em média 600 pacientes por mês. E assim ficou conhecido como Pronto Socorro de São Miguel Paulista.

Em 2024 a unidade conta com 207 leitos, sendo 46 de UTI. Temos 02 organizações sociais que contribuem com o gerenciamento da unidade. São elas: SPDM, que é responsável pelo Pronto Socorro (adulto e infantil), Clínica Médica e UTI's adulto e pediátrico. A CEJAM é responsável pelos atendimentos ginecológicos/obstétricos da unidade.

Atendemos toda a população da zona leste e grande São Paulo, como Itaquaquecetuba, Poá, Suzano, Guarulhos, Ferraz de Vasconcelos e Mogi das Cruzes entre outras.

Mesmo com uma Unidade de Pronto Atendimento (Tito Lopes) há poucos metros de distância, não há diminuição no número de atendimentos diários desta unidade.

Somos também referência em atendimentos de acidentes com animais peçonhentos para a região leste. Abaixo o mapa de abrangência da subprefeitura de São Miguel Paulista.



2. Panorama Geral do Trimestre

Neste trimestre tivemos 22.798 atendimentos na unidade.

Diariamente são realizados os Huddles, reuniões 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 3.393 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 janeiro, a Ouvidora esteve de férias por 15 dias. Durante este período foi representada pela técnica de Ouvidoria Regianne Monteiro.

Nos meses de fevereiro e março houve sensibilização da Iniciativa Hospital Amigo da Criança - IHAC para todos os funcionários assistenciais e não assistenciais da unidade.

Em 13 de fevereiro, houve a primeira reunião com a Rede de Ouvidorias para a apresentação do cronograma de implantação do sistema SIGRC.

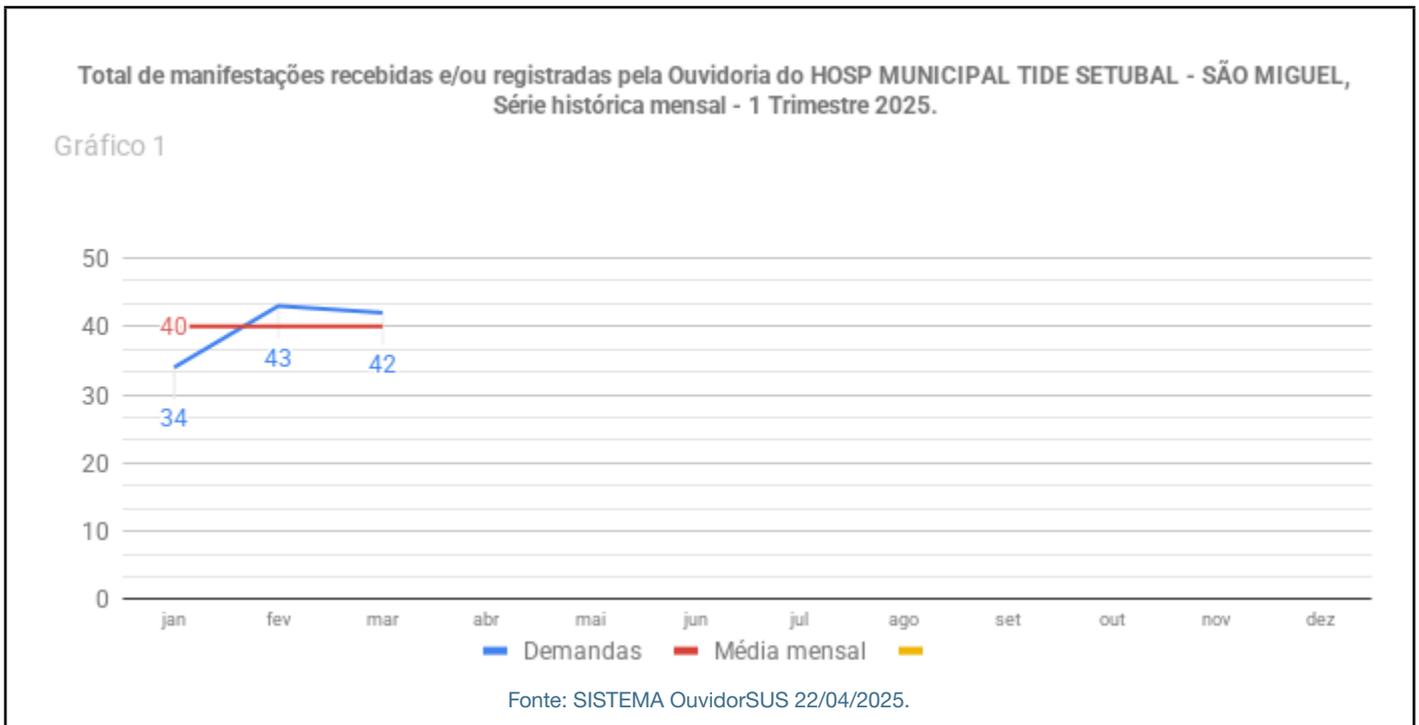
Dia 16 de março foi comemorado o Dia do Ouvidor. Porém, o evento comemorativo de 20 anos de Ouvidoria SUS na cidade de São Paulo, foi realizado em 21 de maio.

No dia 19 de março foi realizado o Evento: Dia do Ouvidor - Qualidade na Escuta, Excelência na Gestão no Edifício Matarazzo, com mesa de debate sobre a dimensão do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no município.

Dia 26 de março, nossa unidade recebeu o Prêmio de Qualidade no atendimento e reconhecimento do Infarto Agudo do Miocárdio com supra de ST - Indicador Porta ECG: Ouro: 80% dos casos em até 10 minutos, em um evento realizado na Secretaria Municipal de Saúde.

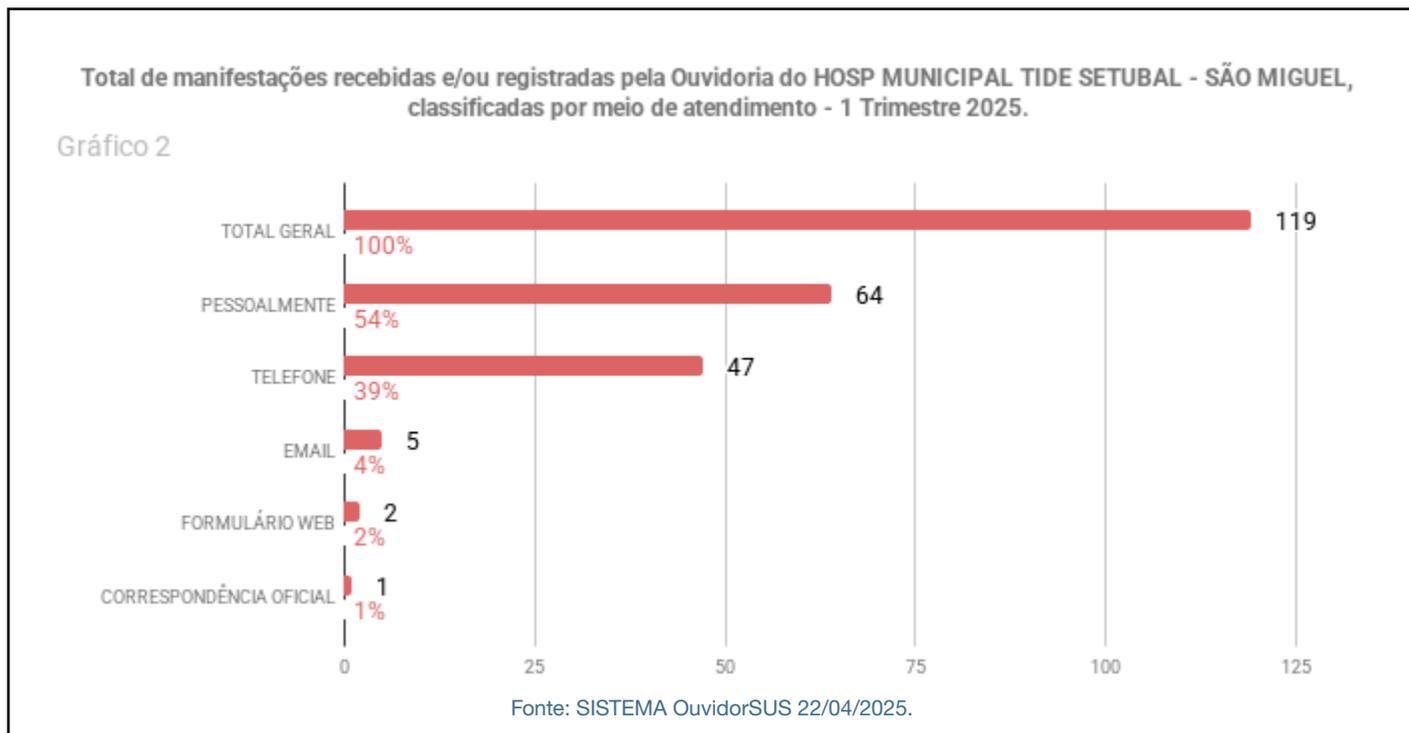
Em 28 de março foi realizado no auditório da Secretaria Municipal de Saúde, reunião com a Rede de Ouvidorias SUS, sobre Relatórios Gerenciais.

3. Número de manifestações – Série histórica



Em comparação com o trimestre anterior, observamos uma redução de aproximadamente 16% no número de manifestações registradas. No trimestre passado, foram registradas 143 manifestações, enquanto neste o total foi de 119. Esse resultado indica uma melhoria significativa na redução de manifestações.

4. Meios de atendimento



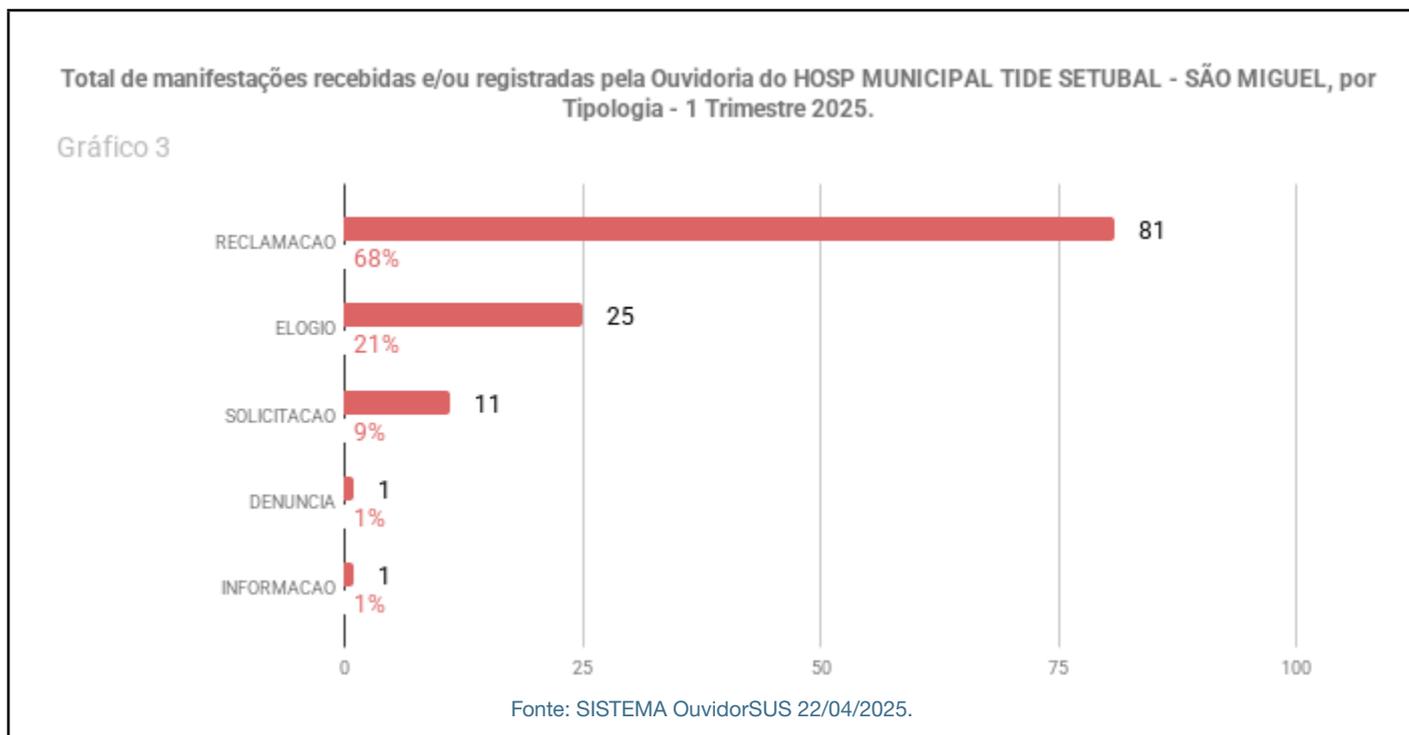
Durante o período analisado, os atendimentos foram realizados por diversos canais, com destaque para o atendimento presencial, que representou 54% do total, o que mostra a importância contínua do contato direto com o cidadão.

Em seguida, destaca-se o atendimento por telefone via Central SP156, responsável por **39%** das manifestações, mostrando-se também um canal de grande importância para a população.

Já os demais meios de atendimento tiveram participação menos expressiva: e-mail (4%), Formulário Web (2%) e Correspondência Oficial (1%).

Comparando os dados, observa-se que o atendimento presencial continua sendo o meio mais utilizado, superando todos os demais canais somados (que totalizam 46%). A central telefônica também mantém um papel relevante, enquanto os outros meios, apesar de disponíveis, são pouco utilizados.

5. Classificação das manifestações



Neste trimestre foram registradas 119 demandas. A predominância de reclamações (68%) revela um número de insatisfação significativa por parte dos usuários em relação aos serviços prestados, seja elas por fatores internos ou externos como alguns serviços terceirizados ou às condições de atendimento.

Por outro lado, o percentual de elogios (21%) demonstra que, embora a insatisfação seja predominante, há reconhecimento positivo por parte de uma parcela considerável do público, o que pode indicar boas práticas que merecem ser mantidas e até mesmo ampliadas.

As solicitações (9%), ainda que menos expressivas, indicam pedidos por serviços ou providências específicas. Já os registros de denúncias e pedidos de informação (ambos com 1%) foram pontuais, e menos expressivos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 11 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 9% do total.

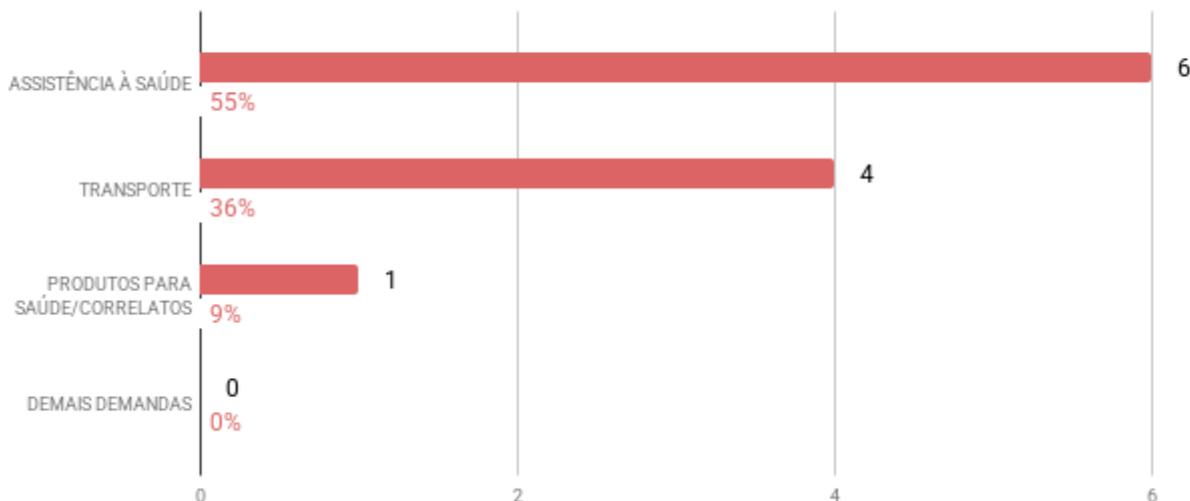
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (55%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a transferência de paciente e 33% a Cirurgia.

Os assuntos revelam pedidos específicos e recorrentes dos cidadãos quanto ao acesso, agilidade e regulação dos serviços de saúde. Especialmente em situações que demandam atendimentos urgentes ou procedimentos cirúrgicos e merecem monitoramento constante e, quando necessário, ações corretivas para garantir o direito ao atendimento com qualidade e em tempo oportuno.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 1 Trimestre 2025.

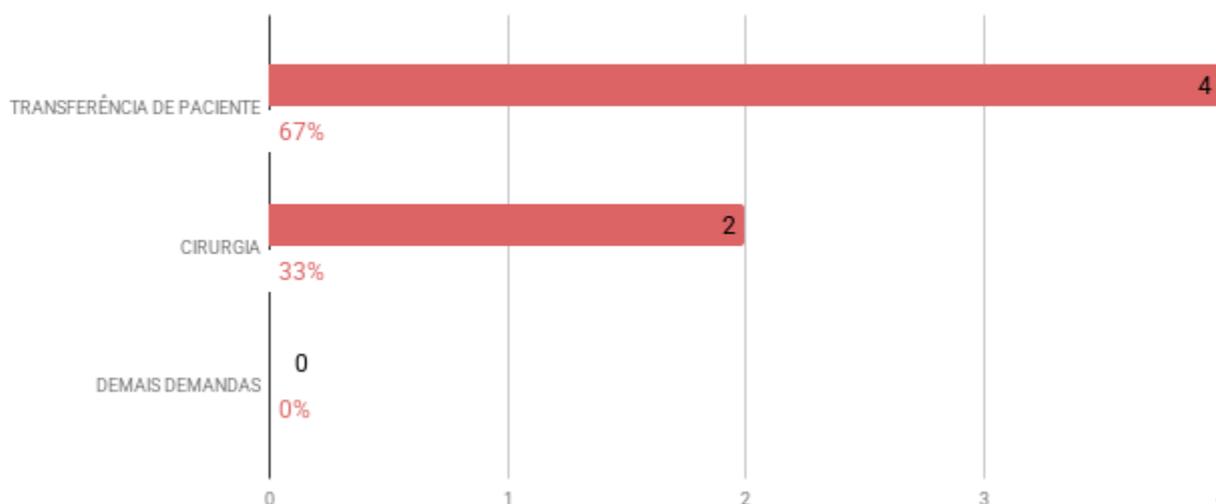
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 81 Reclamações registradas no período correspondem a 68% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (56%).

Isto mostra uma percepção negativa significativa sobre a forma como os serviços públicos estão sendo coordenados, sobretudo ligados aos serviços essenciais da unidade.

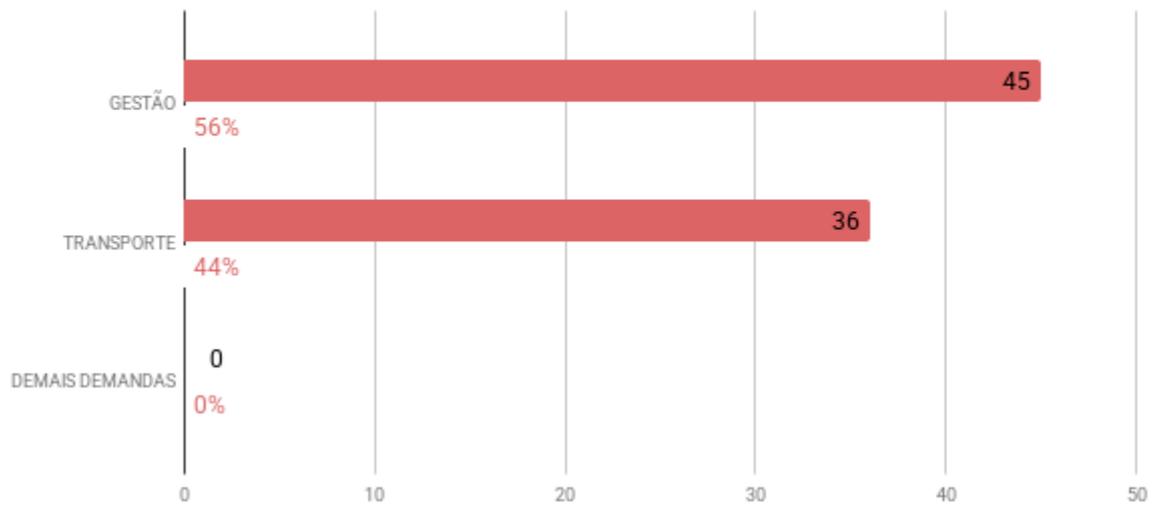
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Recursos Humanos e 47% a Estabelecimento de Saúde.

As reclamações que dizem respeito a Recursos Humanos, refletem críticas à conduta de servidores, carência de pessoal, problemas com atendimento ou falta de preparo técnico da equipe.

As que estão relacionadas a Estabelecimentos de Saúde, indicam insatisfação com a infraestrutura, a organização interna, os fluxos de atendimento ou as condições de acolhimento dos pacientes e familiares.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 1 Trimestre 2025.

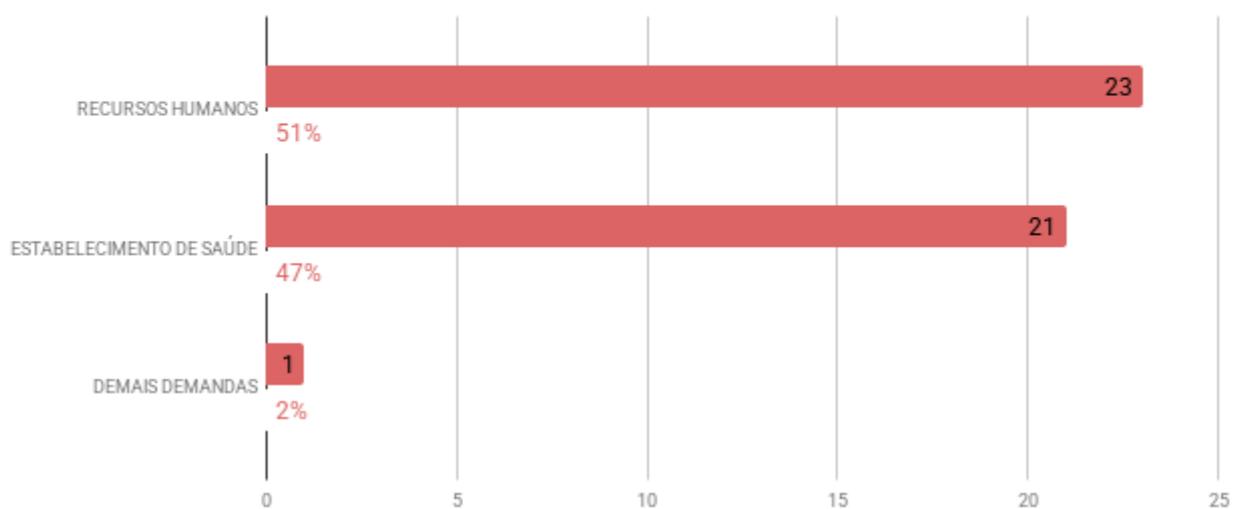
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



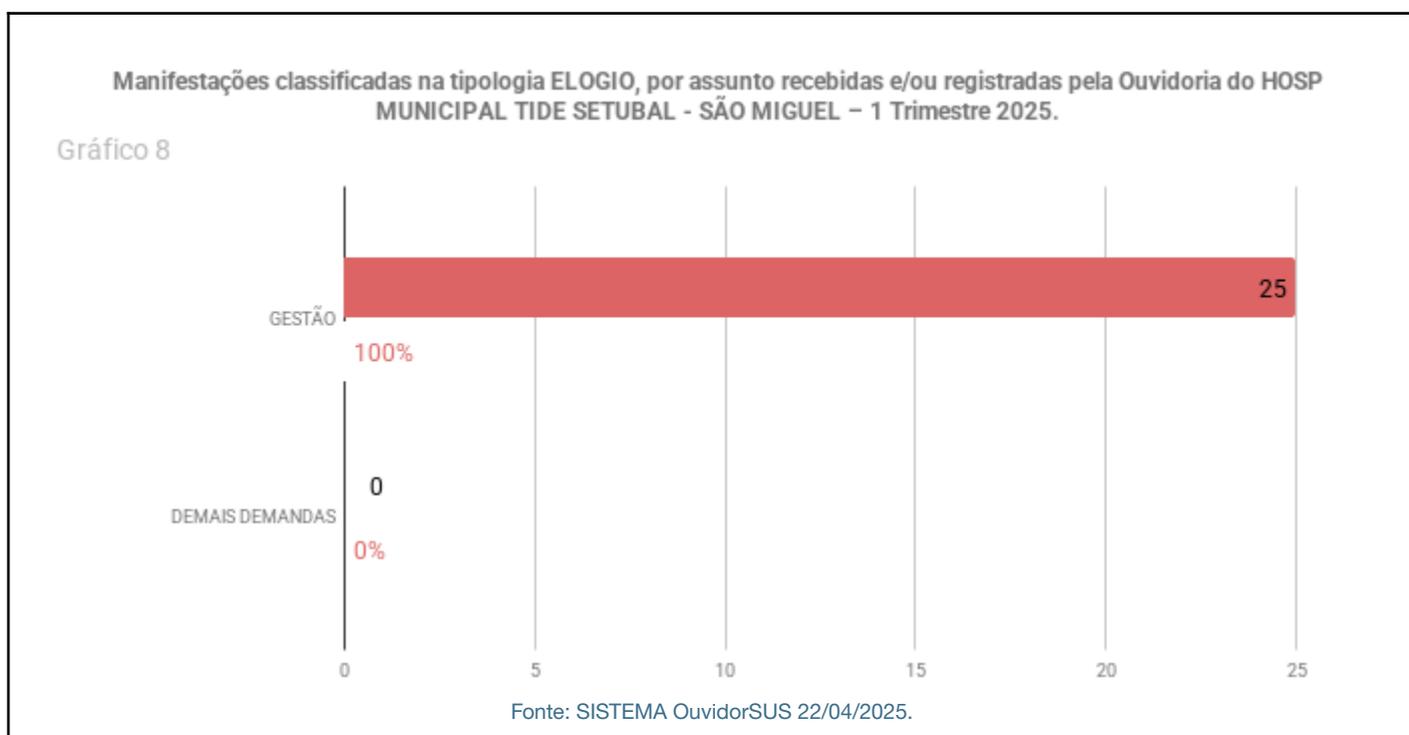
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **25 elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **21% 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 8 elogios.

Os elogios recebidos durante este trimestre, foram devidamente registrados e encaminhados ao setor responsável, assegurando que as manifestações positivas cheguem ao conhecimento da equipe.

Posteriormente, os elogios são direcionados ao funcionário elogiado, como forma de reconhecimento e incentivo às boas práticas no serviço público.



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	2	2	100%
AHM - HMTS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	11	12	92%
AHM - HMTS - DIRETORIA TÉCNICA	39	70	56%
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL	3	3	100%
Total	55	87	63%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 60
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 44
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Em casos que demandam realização de relatórios médicos, quando necessita que mais de um setor responda.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: monitoramento via email para cobrança do prazo.
- Principais resultados obtidos: Tivemos 17% de aumento nas taxas de respostas em até 20 dias, em relação ao trimestre anterior.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

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	para sinalização dos prazos das demandas	via email	sempre que for pertinente	áreas técnicas	Concluído ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião Rede de Ouvidorias SUS	Apresentação cronograma de implantação do sistema SIGRC	Equipes de Ouvidoria
19/03/2025	Evento: Dia do Ouvidor	Tema: Qualidade na escuta, excelência na Gestão	Todos os Ouvidores da Rede
28/03/2025	Reunião Rede de Ouvidorias SUS	Relatórios	Equipes de Ouvidoria

Evento Dia do Ouvidor Tema: Qualidade na escuta, excelência na gestão



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 119 demandas, sendo a maioria de reclamações (68%), o que representa 81 registros. Esse dado reforça a predominância da insatisfação como principal motivação para contato com os canais de ouvidoria.

Dessas 81 reclamações, destaca-se o tema Gestão, que corresponde a 56% dessas manifestações, evidenciando a percepção dos cidadãos sobre falhas nos processos administrativos e assistenciais. Já 44% das reclamações referem-se ao serviço de transporte, o qual é prestado por empresa terceirizada. Por se tratar de um serviço fora da governabilidade direta da instituição, essas manifestações requerem acompanhamento conjunto com prestador e a gestão de contratos, visando garantir a qualidade do atendimento ao usuário.

Os elogios somaram 25 registros, representando uma parcela significativa do total (21%), o que demonstra que, apesar da insatisfação, há reconhecimento por parte da população quanto a boas práticas ou atendimentos satisfatórios. Tais manifestações são importantes, pois reforçam comportamentos e práticas positivas, servindo como elemento de valorização e motivação das equipes.

Das 11 solicitações, 6 foram para procedimentos que não são realizados na unidade, o restante foram de transporte para remoção.

A maioria das manifestações se concentram em áreas críticas como gestão administrativa, Assistência à saúde e transporte, sendo essencial que essas informações orientem o planejamento de ações corretivas e melhorias nos fluxos de trabalho.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

As manifestações registradas no 1º trimestre de 2025 refletem os pontos de atenção prioritários para a instituição, com destaque para os temas de Gestão, transporte e assistência à saúde que reforçam a necessidade de revisão contínua dos processos internos, visando maior eficiência, transparência e resolutividade.

Todas as demandas aqui apresentadas foram encaminhadas, analisadas e respondidas dentro dos prazos e diretrizes estabelecidos. Toda equipe Assistencial está alinhada e comprometida com a melhoria dos serviços aqui prestados, com foco em um atendimento humanizado.

Esta diretoria preza pela escuta ativa e diálogo com o munícipe reconhecendo a importância do acolhimento, sempre que 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.

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_assistencias/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.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS 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>



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>

