

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SÉ



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Sé
Endereço:Rua Frederico Alvarenga, 259.

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 3, dezembro/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

Armando Luis Palmieri

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

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Sé

Wagner Gonçalves

Ouvidor

Luciana Leal

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	21
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

A Supervisão Técnica de Saúde Sé pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Centro e localiza-se na área de abrangência do subdistrito da Prefeitura Regional Sé. Os equipamentos de Saúde estão sob gerenciamento da Organização Social Aliança Filantrópica Nova Esperança - AFNE, com exceção do Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS Henfil, Centro de referência em práticas Integrativas e Complementares - CRPICS e Centro de Referência em Saúde do Trabalhador André Grabois que estão sob gestão da Administração Direta.

Assim como as demais supervisões, a STS Sé tem a função de coordenar e supervisionar os serviços de saúde em sua área de abrangência, oferecer apoio técnico às Unidades Básicas de Saúde e demais serviços de saúde sob sua responsabilidade, visando o atendimento às necessidades da população.

Pertencem à Supervisão Técnica de Saúde Sé: as Unidades Básicas de Saúde Sé, República, Nossa Senhora do Brasil, Humaitá e Cambuci, todas de atendimento misto (isto é, são unidades de atendimento tradicional e de Estratégia de Saúde da Família); os serviços de Urgência UPA Vergueiro e o AMA Sé; o Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alberto Viegas; o CTA Henfil; CRPICS (Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde); CRST André Grabois.

Têm como diferencial o atendimento à população em situação de rua que teve, nos últimos anos, um crescimento exponencial no município de São Paulo. O último Censo realizado em 2021 pela Prefeitura Municipal de São Paulo indica um quantitativo de 31.884 pessoas, sendo que desse índice apontado, 11.048 (45,38%) dos moradores de rua estão alocados na região da Sé o que, muitas vezes, se torna um desafio.

Dados encontrados em:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZW4MTE5MGItZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5IiwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZIYS1iMmE4LThlNjE1NGM5MGUwNyJ9>

2. Panorama Geral do período

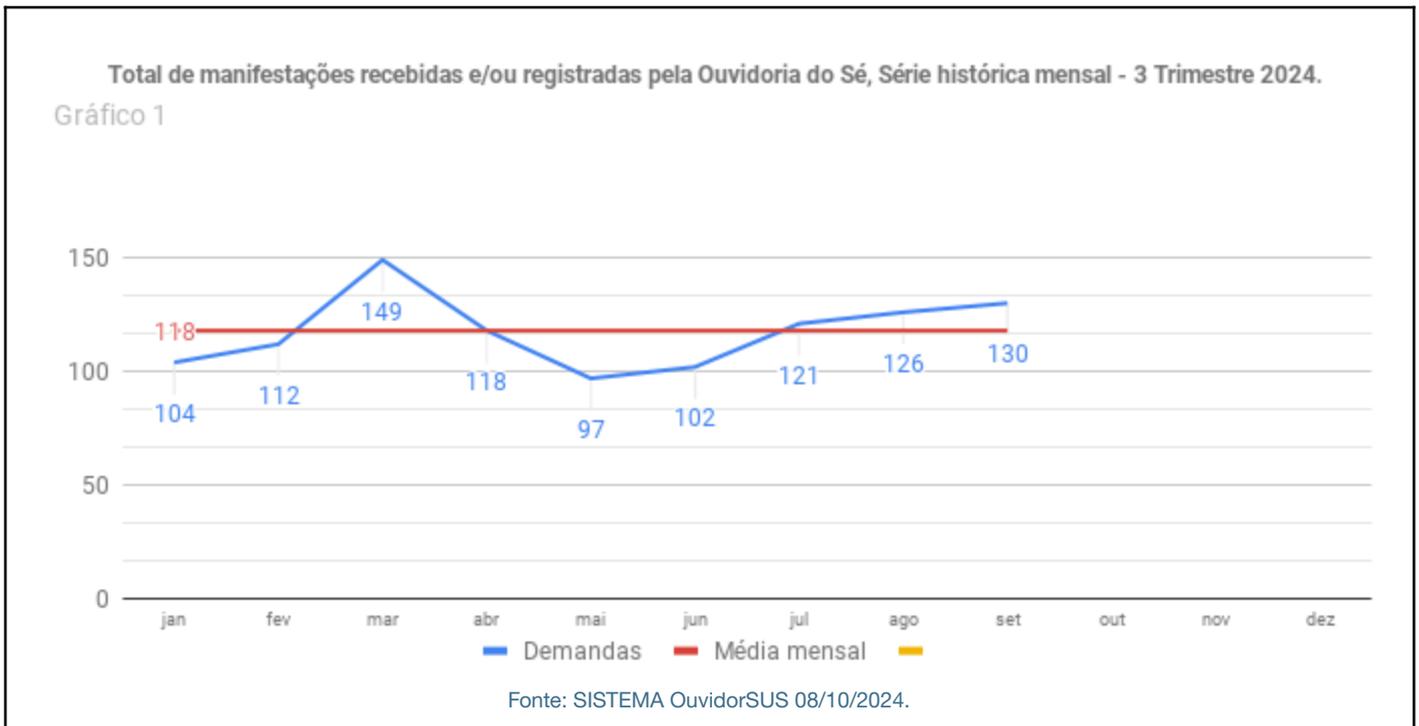
Neste trimestre observamos que, em geral, os usuários da região continuam referindo nas demandas as suas principais queixas quanto à necessidade de agendamento às diversas especialidades, bem como aos exames necessários solicitados, os quais são determinantes para a continuidade do acompanhamento.

Observa-se também, no período o tempo, a demora para a abertura dos agendamentos das consultas, como também a demora no atendimento, principalmente nas Unidades de Emergência (UPA/AMA/PS).

Os agendamentos para as Cirurgias também são um contínuo ponto relevante nas manifestações, principalmente as Ortopédicas. Além disso, as manifestações para Oncologia vêm em contínua relevância ao tempo de espera. Cabe-se anuir o protocolo dos 60 dias, Lei Federal nº 12.732/2012.

As demandas de solicitações e reclamações de fraldas destacam-se, ainda, por motivo da transição ao novo protocolo de entrega em casa pelo correio.

3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando o gráfico acima, observamos a média mensal de 118 demandas, mediante os três trimestres de 2024. No segundo trimestre houve uma diminuição, seguida de um aumento no terceiro trimestre.

Média/mensal 1º Trimestre = 121 demandas - Média/mensal 2º Trimestre = 106 demandas - Média/mensal 3º Trimestre = 125 demandas - Diferença = 15

O total de demandas no período do 1º Trimestre corresponde a 364 demandas.

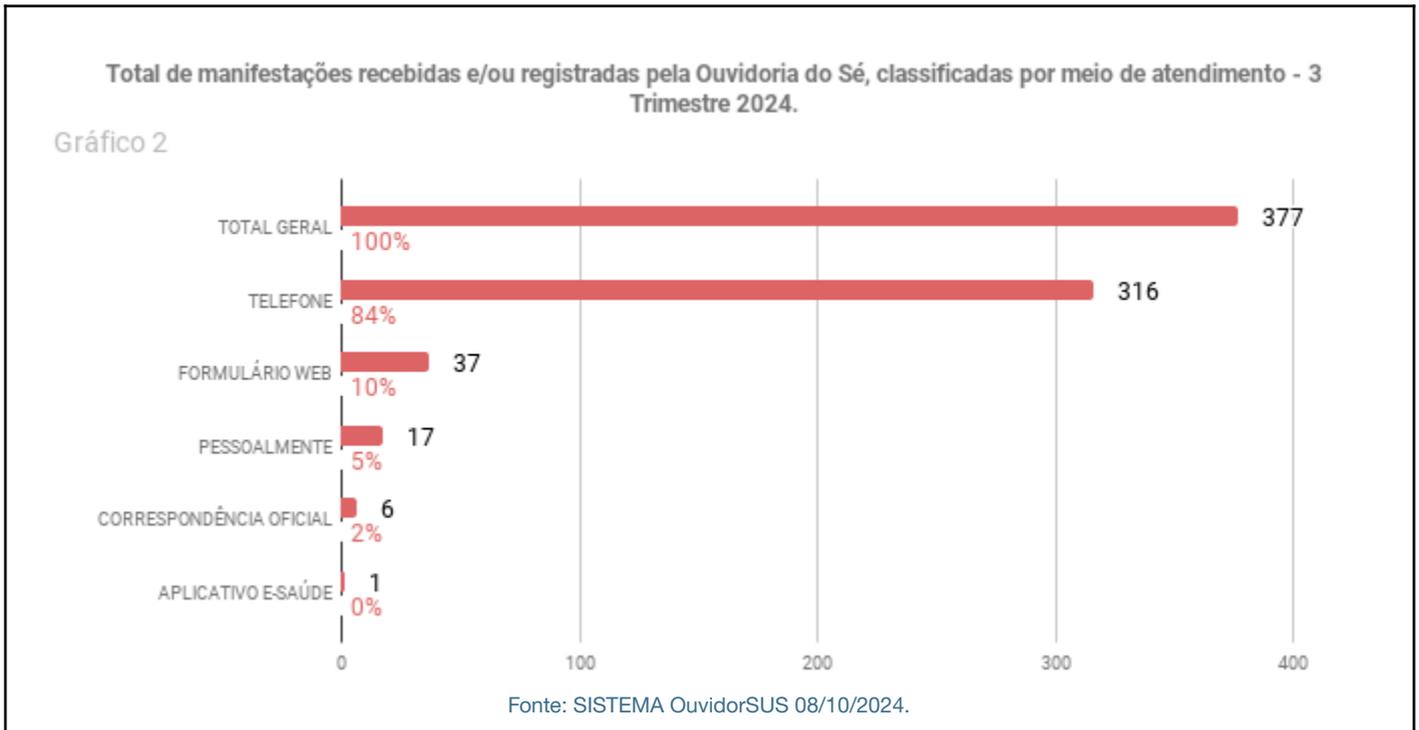
O total de demandas no período do 2º Trimestre corresponde a 320 demandas.

O total de demandas no período do 3º Trimestre corresponde a 377 demandas.

As solicitações para marcação de exames, procedimentos e cirurgias, entregas de insumos e consultas em saúde se destacam.

Sugerimos aprimoramento, educação em saúde e alinhamento nas informações e adequações em ações de saúde pela Secretaria Municipal de Saúde, Coordenadorias e Supervisões Técnicas de Saúde, com o objetivo de proporcionar melhorias no atendimento e acolhimento para o público usuário em geral.

4. Meios de atendimento



No segundo trimestre de 2024, os meios de atendimento continuam relativamente semelhantes aos do primeiro trimestre.

Telefone 84%

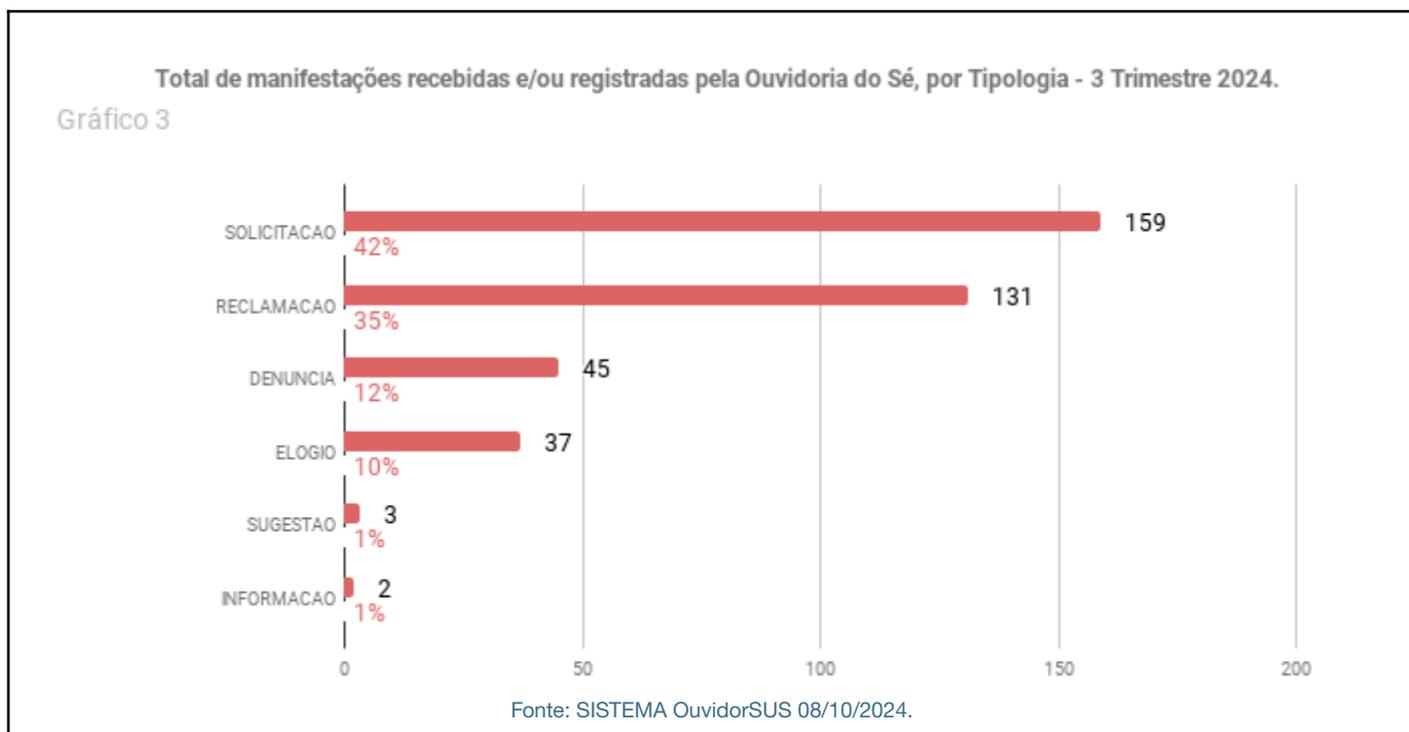
Formulário Web 10%

Atendimento Presencial 5%

Correspondência Oficial 2%

Ressaltamos que também recebemos demandas da Ouvidoria Geral do Município, por meio de processo eletrônico no sistema SEI.

5. Classificação das manifestações



Diferente do último trimestre, no território da STS Sé, as solicitações têm liderado numericamente as manifestações. Em seguida, as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e por fim, a informação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 159 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 42% do total.

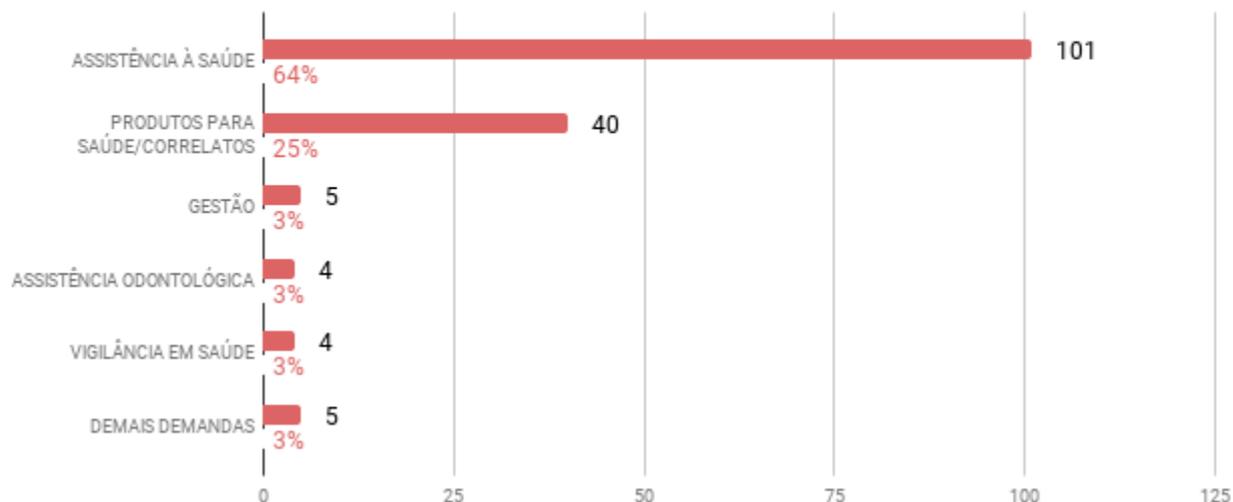
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (64%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 15% a cirurgias.

Há diversos pedidos de procedimentos, consultas, exames e cirurgias que dependem da Regulação Regional e Central para atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Sé – 3 Trimestre 2024.

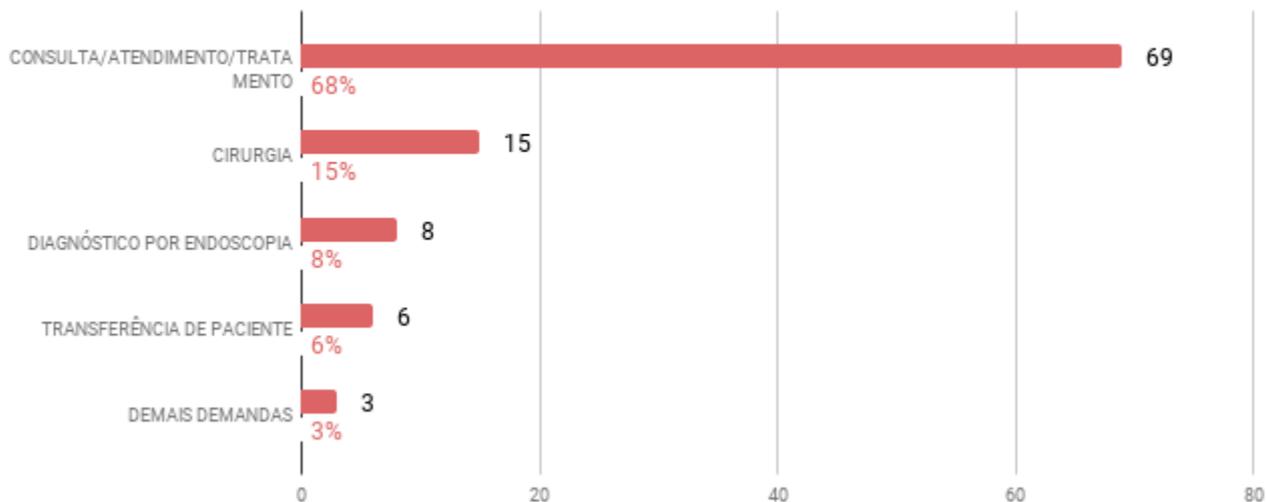
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Sé - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 131 Reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%).

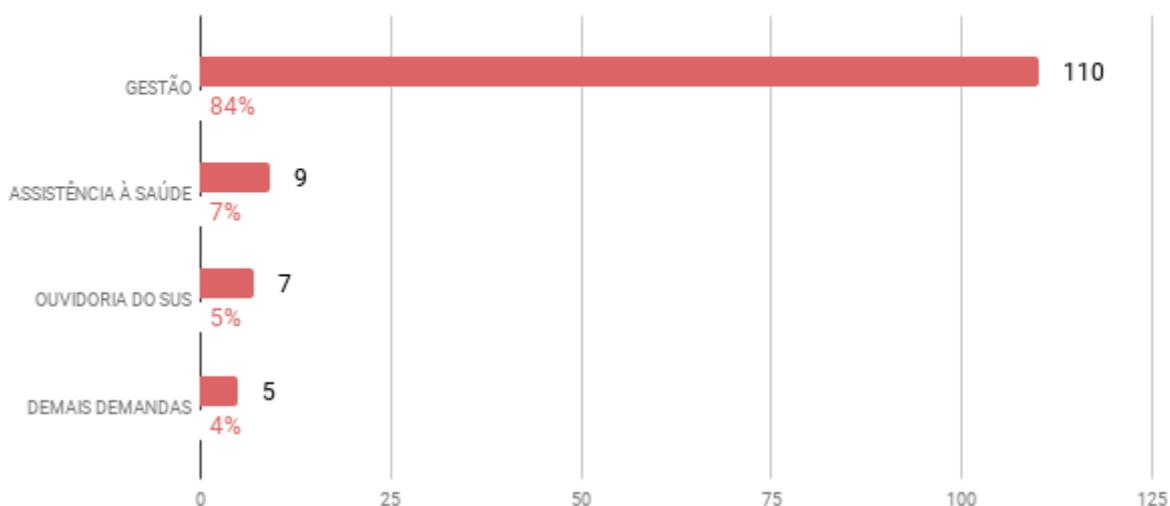
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Recursos Humanos e 48% a Estabelecimentos de Saúde.

Analisando o período, as reclamações concentram-se no assunto Gestão para os subassuntos Recursos Humanos e Estabelecimento Comercial respectivamente, os quais dividem-se nas insatisfações em rotinas e protocolos, demora no atendimento e atendimento dos funcionários. Há de se observar também que, geralmente, os usuários tendem a reclamar de várias questões em uma só demanda.

As questões reclamadas são sempre observadas, e têm atenção especial permanente, tanto da Supervisão Técnica de Saúde Sé quanto da Organização Social da área de abrangência, principalmente nas questões relevantes e recorrentes sobre as quais sugerimos sempre pactuação em reuniões e reciclagem para amenizar e diminuir esses confrontos. Também são realizados cursos de reciclagem profissional e educação permanente. Entretanto, existem questões que fogem da competência legal das unidades gestoras; como por exemplo as marcações de cirurgias, próteses, entre outros.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Sé – 3 Trimestre 2024.

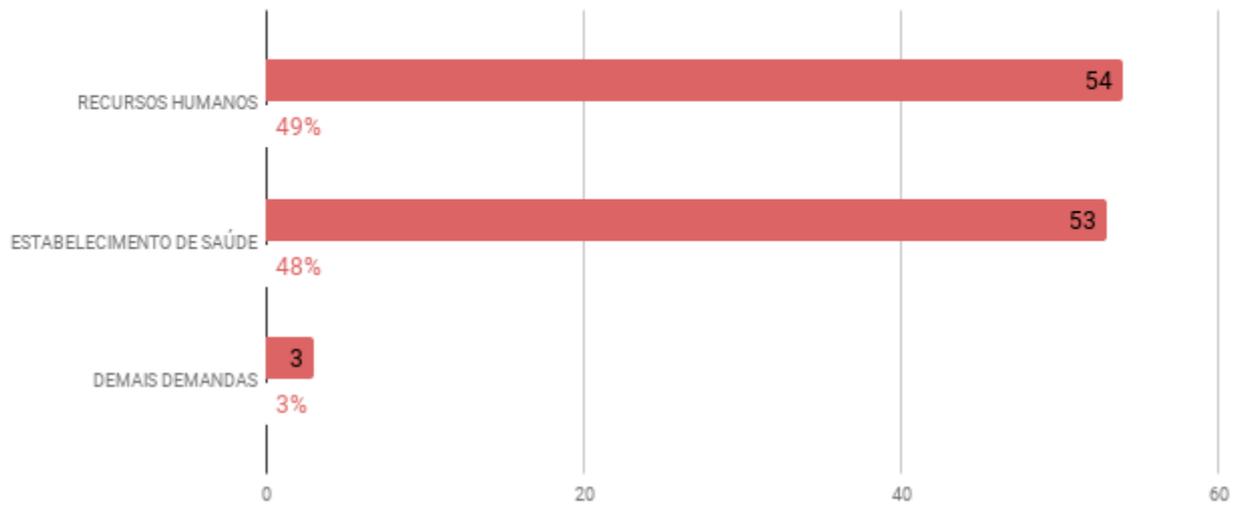
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Sé
- 3 Trimestre 2024.

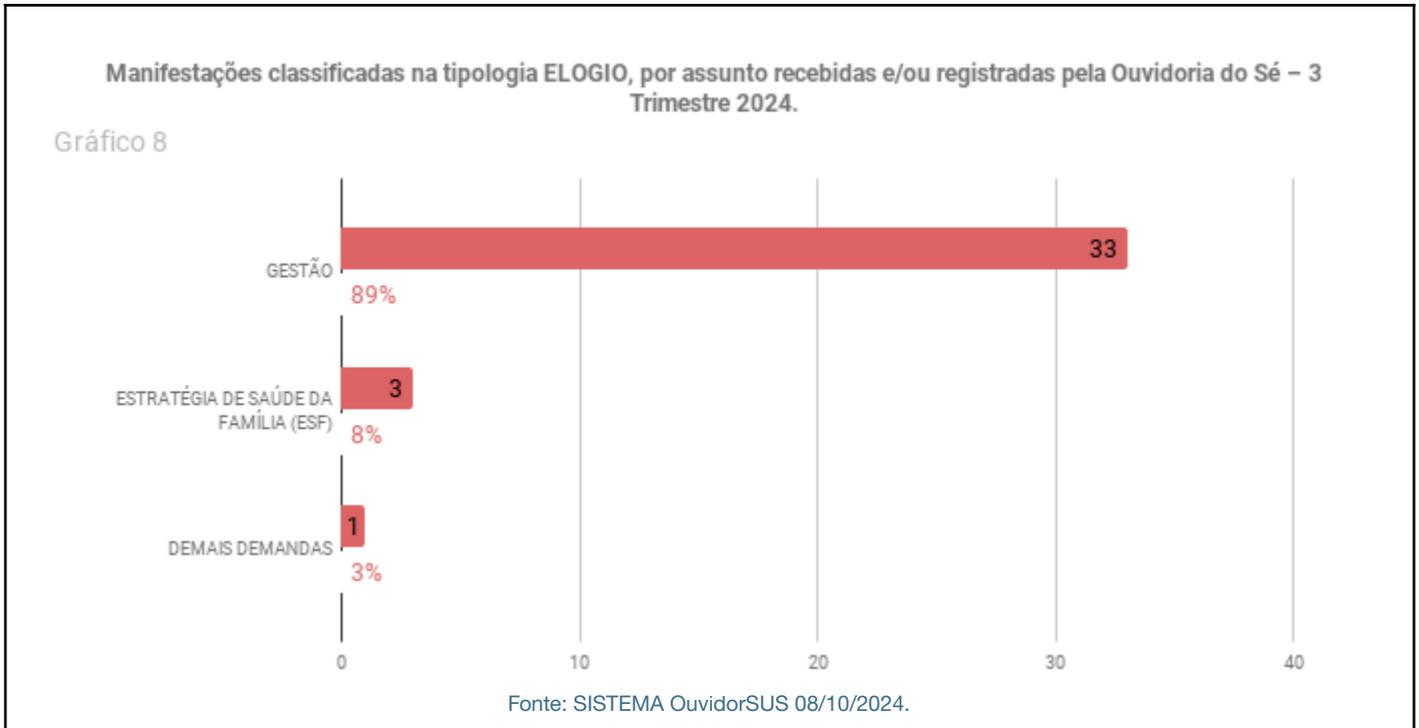
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **37 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 89%. A média mensal no trimestre foi de 12 elogios.



O período demonstra, na maioria das demandas, o desempenho na conduta dos profissionais no atendimento de qualidade e humanizado em saúde e construção de boas relações entre o usuário e o funcionário. O destaque nos Equipamentos coube para UBS Cambuci e AMA Sé.

Acreditamos que o reconhecimento e valorização proporcionados pelo Programa *Selo Gente que Faz o SUS*, é uma ferramenta para evidenciar quem são os profissionais que desempenham um atendimento de excelência e valorizá-los por meio das manifestações de Elogios.

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
AMA SÉ	15	15	100%
CAPS AD III CENTRO	10	10	100%
CAPS ADULTO III SÉ	6	6	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÉ	1	1	100%
CEO III PROF. ALFREDO REIS VIEGAS	3	4	75%
CER III SÉ	15	15	100%
CENTRO DE PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE SÉ	1	2	50%
CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
ANDRÉ GRABOIS			
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÉ	0	1	0%
UBS CAMBUCI	54	54	100%
UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	37	37	100%
UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	47	47	100%
UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	45	45	100%
UBS SÉ	36	36	100%
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - SÉ	0	2	0%
UPA VERGUEIRO	28	28	100%
UVIS SÉ	1	1	100%
Total	301	306	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 306
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 301
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: demandas de difícil captação de respostas, em sua maioria realizadas por pessoas em situação de rua ou de vulnerabilidade.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Integração com os profissionais do Consultório na Rua e articulação com a ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sé para melhor desempenho e resolutividade.
- Principais resultados obtidos: Diminuição numérica dos atrasos nas respostas às demandas
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Fortalecimento de vínculos por parte da Secretaria Municipal da Saúde com as Coordenadorias, Supervisões e unidades de saúde para melhor conhecimento dos serviços e territórios sob sua subordinação.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- O Programa não foi avaliado pela STS Sé.

11. Plano de ação

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

Diante do relatado, acreditamos que pelos gráficos é necessário maior esforço por parte dos órgãos de gestão em resolver as demandas que independem das unidades de Atenção Básica e Urgência e Emergência, como entrega de fraldas, marcação de exames e cirurgias e agendamento com especialidades.

Da parte desta Ouvidoria e do território da STS Sé, todos os esforços são empreendidos para dirimir os problemas que competem à Atenção Básica e acolhimento ao munícipe. Realizamos diariamente contato com as unidades e áreas responsáveis para possível atendimento às demandas da população adscrita e pertencente ao território.

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
Articulação com as unidades do território	Para resolução de problemas que competem à Atenção Básica e urgência e Emergência	Contato por e-mail, whatsapp e telefone	Diariamente	Responsáveis pelas áreas	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Diversos participantes da SMS

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o período, percebo a continuidade nos problemas enfrentados pelo SUS na cidade de São Paulo.

Acredito fortemente que a Ouvidoria é um canal onde o munícipe pode e deve manifestar-se sempre que houver necessidade. Entretanto, os atendimentos de demandas presenciais, apesar do número reduzido, têm sido um dos maiores entraves, tendo em vista a falta de resolutividade quanto às maiores queixas.

Os usuários abrem um protocolo de atendimento e cotidianamente comparecem pessoalmente para conhecer seu desfecho. Na maioria das vezes, isto é desfavorável ao que solicitaram ou reclamaram, causando grandes problemas ao bom andamento do serviço na STS Sé, uma vez que não existe um profissional unicamente designado para atendimento às demandas, nem local adequado.

Luciana Leal

Ouvidoria

Supervisão Técnica de Saúde Sé

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Ouvidoria do SUS (Sistema Único de Saúde) é um canal de comunicação fundamental entre os usuários do sistema de saúde pública e os gestores de saúde do município. Ela promove o fortalecimento e transparência das ações de saúde, ampliando a participação social e servindo como instrumento democrático que permite ao cidadão participar ativamente da gestão do SUS. A Ouvidoria garante que as demandas dos munícipes sejam ouvidas e consideradas e aprimorando a qualidade dos serviços de saúde, identificando falhas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, garantindo assim, o direito constitucional à saúde.

Wagner Gonçalves

Supervisor

Supervisão Técnica de Saúde Sé

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

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>

