

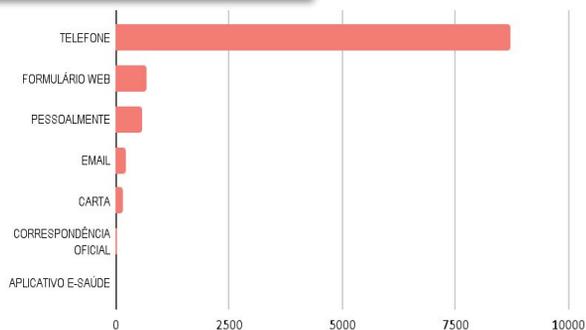
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

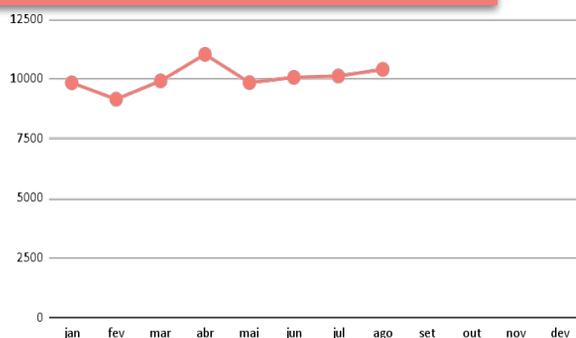


Dados de atendimento Rede de Ouvidorias

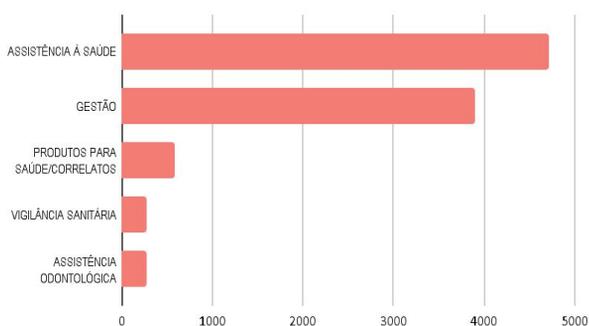
MEIOS DE ATENDIMENTO



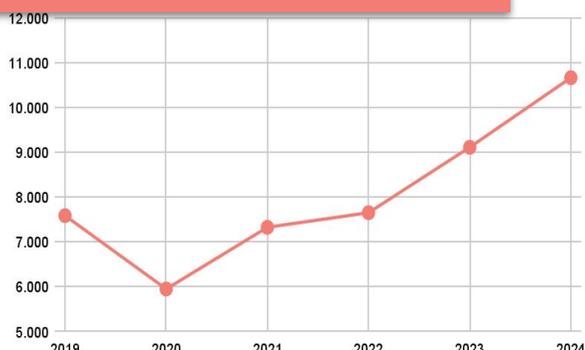
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÉDIA MENSAL ANUAL



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede de Ouvidoria, em média são registradas
336 manifestações por dia, 14 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

10410*

(*dados totais)

Saiba mais:

[Clique aqui](#)

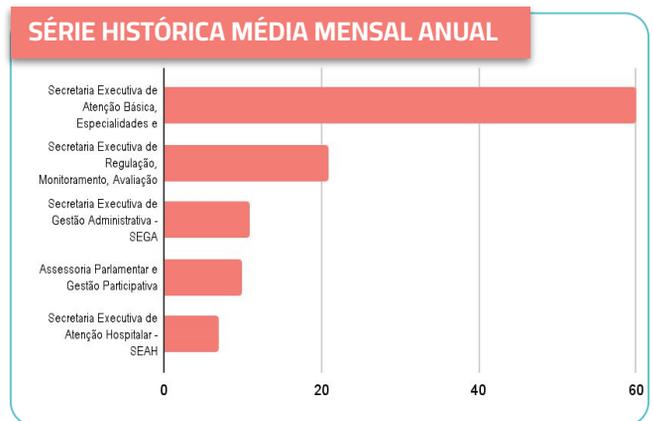
Solicitações	55.3%
Reclamações	31.4%
Elogios	9.9%
Denúncias	2.7%
Informações	0.5%
Sugestões	0.2%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024



Dados Transparência Passiva - e-SIC



Pedidos de Informação
Ano

O tempo médio para resposta de um pedido de
informação via e-SIC é de 39 dias.

E-SIC

Recurso

1ª Instância Recursal	14
2ª Instância Recursal	4
3ª Instância Recursal	0

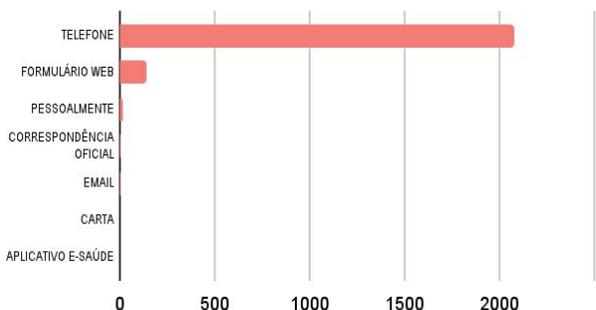
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

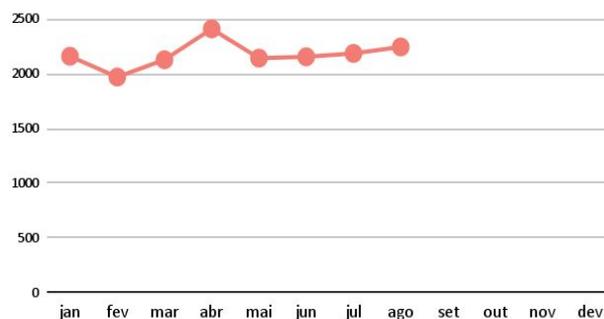


Coordenadoria Regional de Saúde Sul

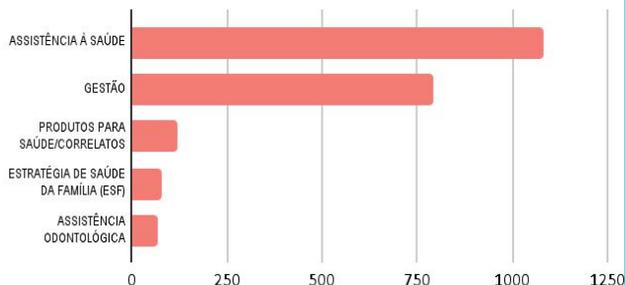
MEIOS DE ATENDIMENTO



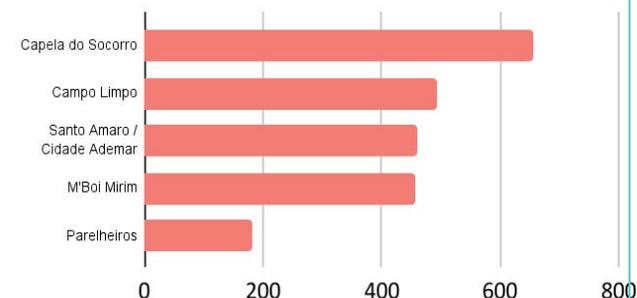
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 72 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

2245 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.3%
Reclamações	27.4%
Elogios	11.8%
Denúncias	2.1%
Informações	0.3%
Sugestões	0.1%

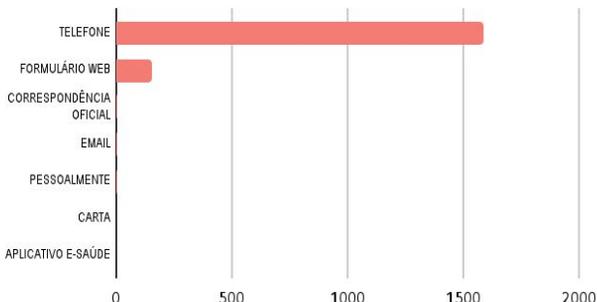
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

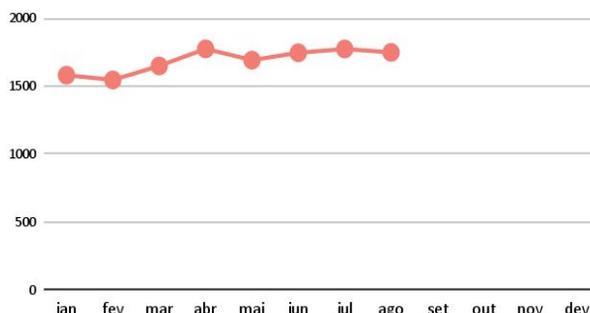


Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

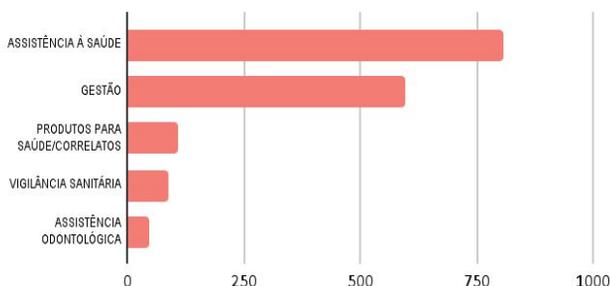
MEIOS DE ATENDIMENTO



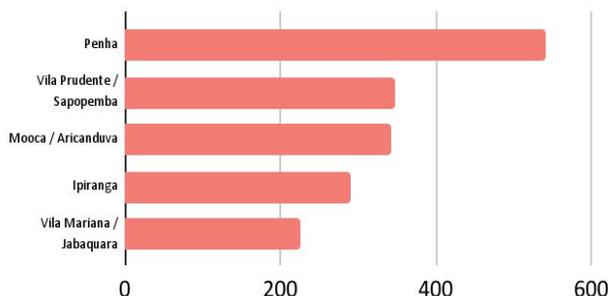
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média
são registradas 56 manifestações por dia, 2 por
hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

1750 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	55.3%
Reclamações	30.2%
Elogios	8.7%
Denúncias	5.0%
Informações	0.7%
Sugestões	0.1%

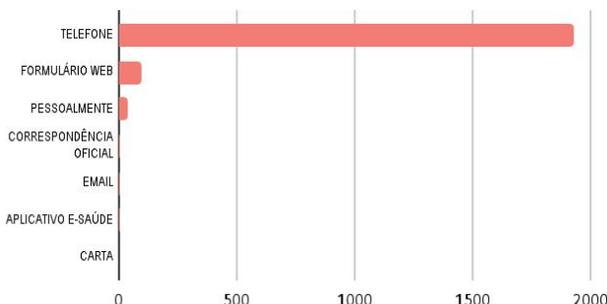
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

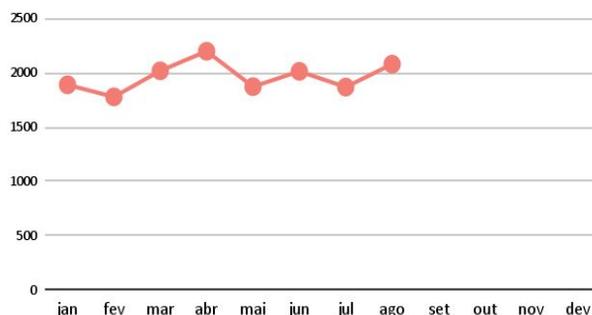


Coordenadoria Regional de Saúde Leste

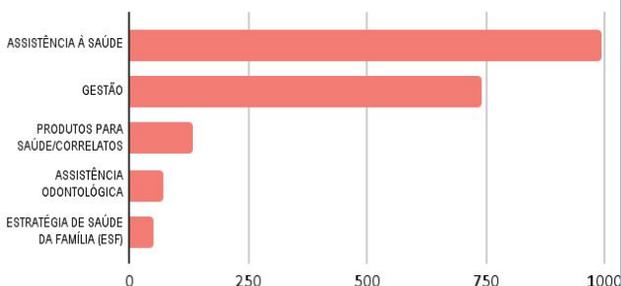
MEIOS DE ATENDIMENTO



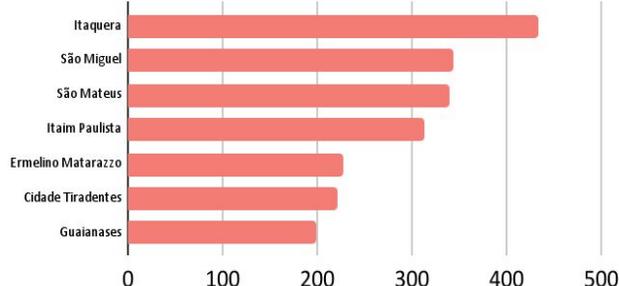
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 67 manifestações por dia, 3 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

2079 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	58.5%
Reclamações	27.1%
Elogios	12.5%
Denúncias	1.3%
Informações	0.4%
Sugestões	0.1%

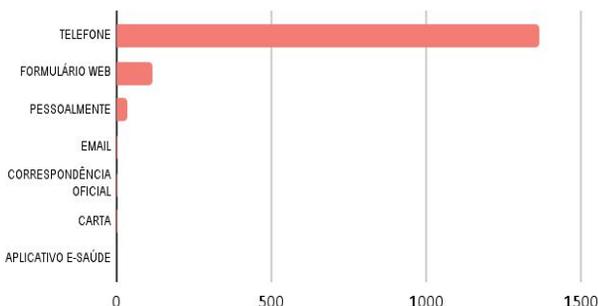
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

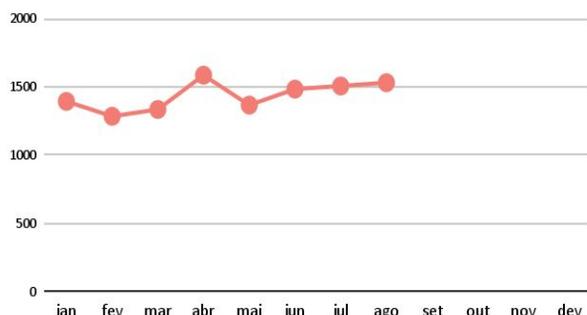


Coordenadoria Regional de Saúde Norte

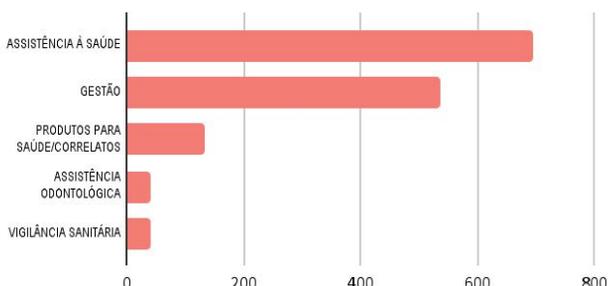
MEIOS DE ATENDIMENTO



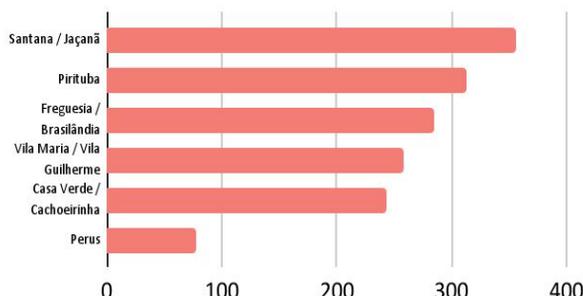
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 49 manifestações por dia, 2 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

1532 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	56.5%
Reclamações	32.9%
Elogios	7.2%
Denúncias	2.7%
Informações	0.5%
Sugestões	0.1%

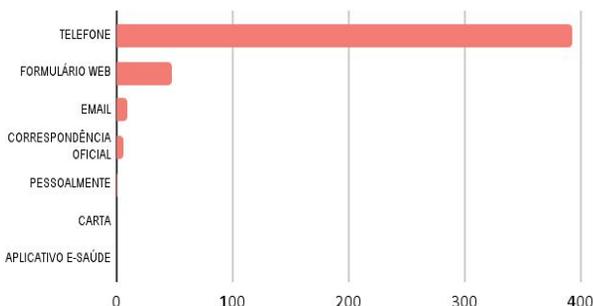
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

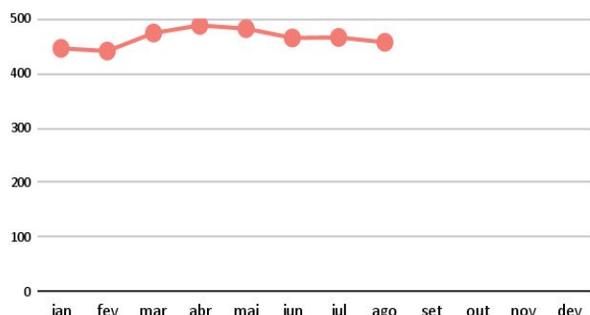


Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

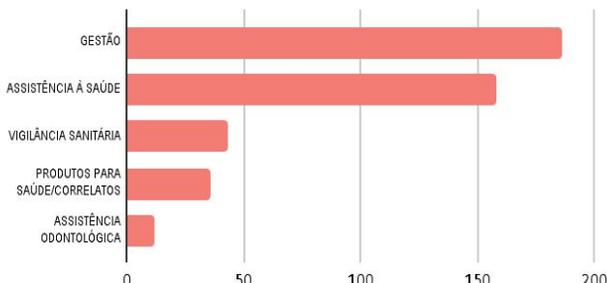
MEIOS DE ATENDIMENTO



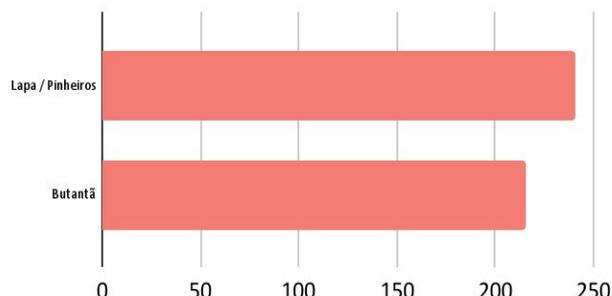
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 15 manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

457 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	45.7%
Reclamações	35.7%
Denúncias	10.1%
Elogios	7.4%
Sugestões	1.1%
Informações	0.0%

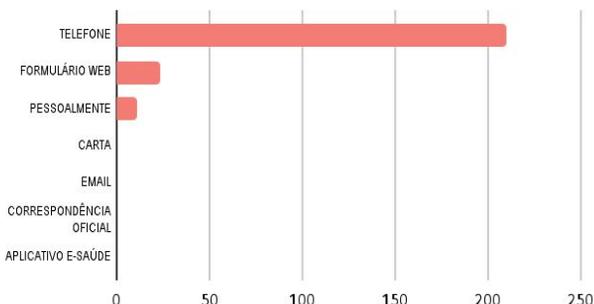
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

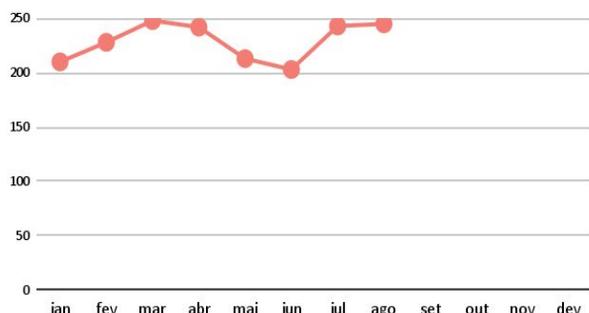


Coordenadoria Regional de Saúde Centro

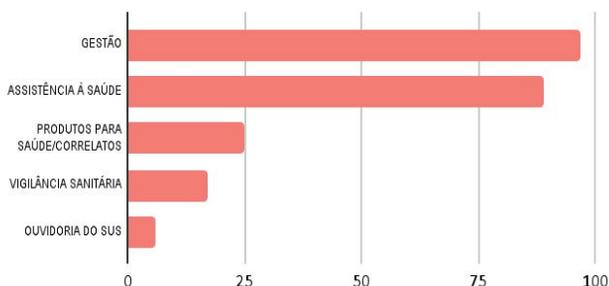
MEIOS DE ATENDIMENTO



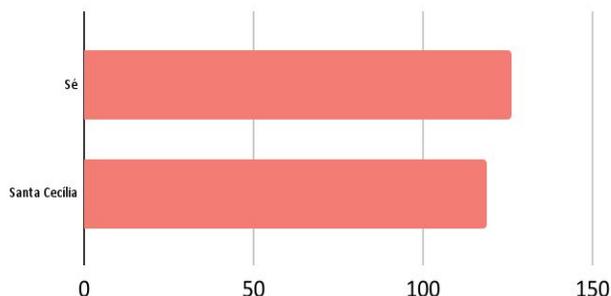
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações,
1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 8 manifestações por dia, 0 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

245 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Solicitações	45.7%
Reclamações	39.2%
Elogios	7.8%
Denúncias	7.3%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

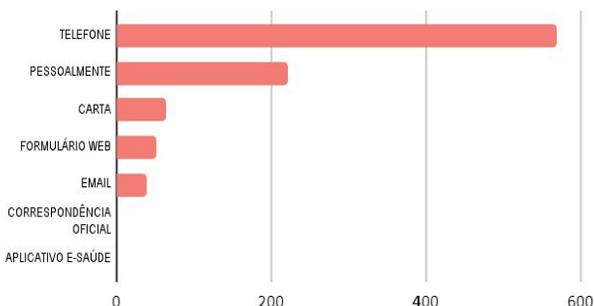
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

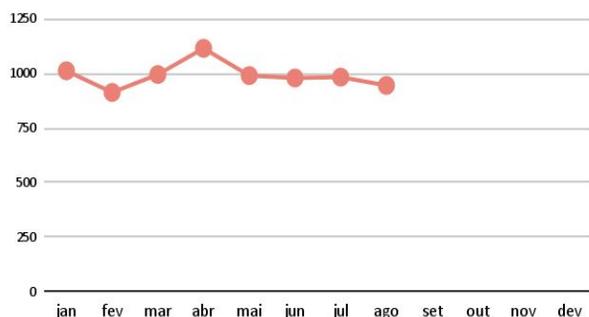


Rede Hospitalar

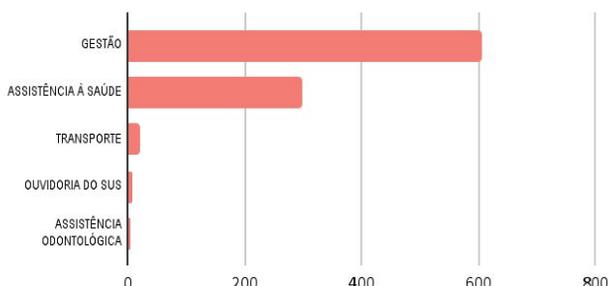
MEIOS DE ATENDIMENTO



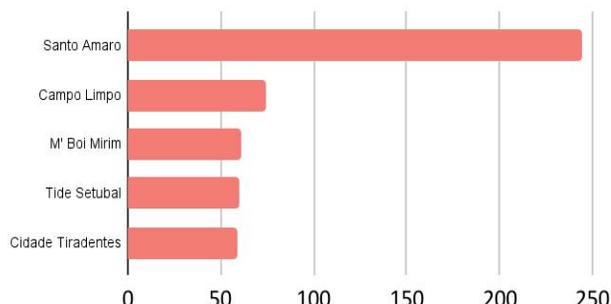
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 3 reclamações,
1 elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média são registradas 30
manifestações por dia, 1 por hora

Manifestações recebidas Agosto de 2024

945 *

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

Reclamações	45.2%
Solicitações	37.3%
Elogios	16.5%
Denúncias	0.7%
Sugestões	0.2%
Informações	0.1%

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024

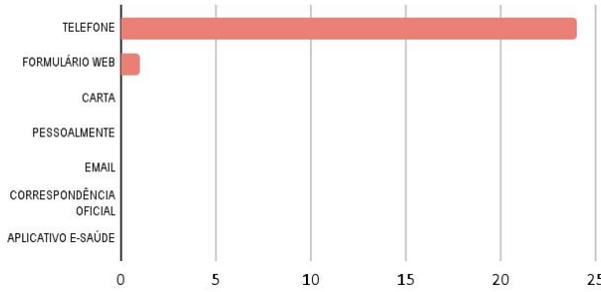
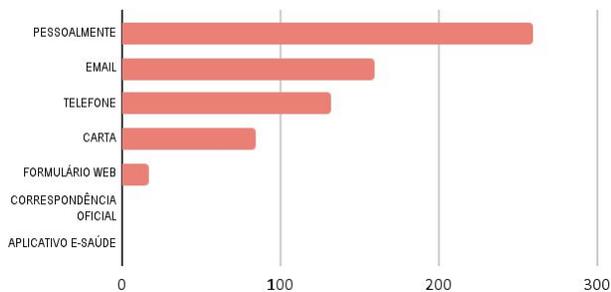


HSPM

SAMU

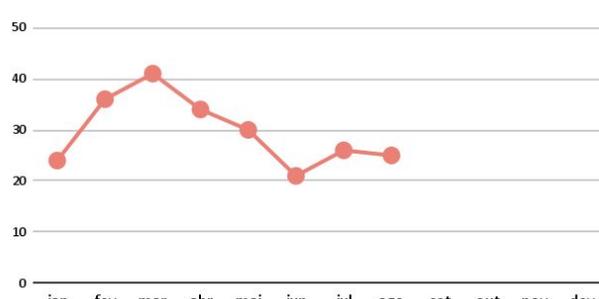
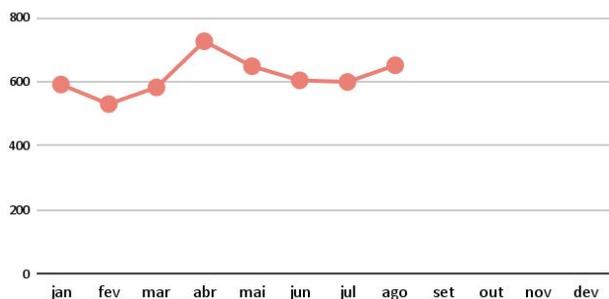
MEIOS DE ATENDIMENTO

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



A cada 12 reclamações, 1 elogio é feito

No HSPM, em média são registradas 21 manifestações por dia, 1 por hora

A cada 1 reclamações, 1 elogio é feito

No SAMU, em média são registradas 1 manifestações por dia, 0 por hora

HSPM

* 652
Manifestações recebidas
Agosto de 2024

SAMU - 192

* 25
Manifestações recebidas
Agosto de 2024

(*dados esfera municipal)

Saiba mais:

[Clique Aqui](#)

HSPM

Solicitações	61.3%
Reclamações	35.4%
Elogios	3.1%
Informações	0.2%
Denúncias	0.0%
Sugestões	0.0%

SAMU

Reclamações	56.0%
Elogios	40.0%
Denúncias	4.0%
Solicitações	0.0%
Informações	0.0%
Sugestões	0.0%

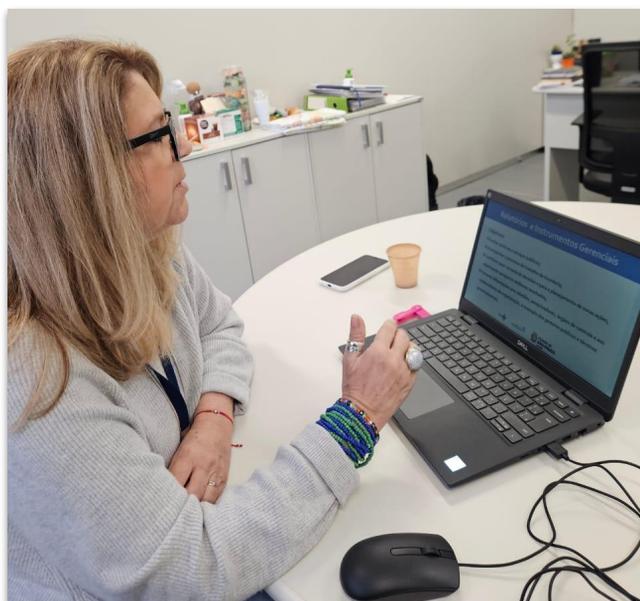
BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Agosto de 2024



Agenda

ACONTECE



Ouvidora Rosane em reunião com ASCOM

01/08 - Reunião online com a ouvidora Rosane Fretes Fava com a Assessoria de Comunicação da Secretaria Municipal da Saúde -ASCOM/SMS. A pauta destacou a estrutura organizacional da Rede de Ouvidorias SUS na cidade de São Paulo e detalhes sobre como se organiza a Divisão de Ouvidoria do SUS com os Núcleos: Apoio Estratégico (NAE), Técnico (NUT), Gestão do Conhecimento (NUG) e Qualidade (NUQ). Além disso, enfatizou o uso de ferramentas gerenciais, como planejamento de trabalho, fluxos e uso dos Relatórios Gerenciais anual e semestral da Divisão de Ouvidoria, Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria da Rede e os Boletins Ouvidoria em Dados, publicação mensal divulgada na página eletrônica da Ouvidoria da SMS, que oferece um panorama geral das manifestações, classificado por áreas e tipos, como elogios, reclamações e solicitações.

01/08 - Reunião com João Aguiar, Rosely Massaroto, Sílvia Rocha Pereira e Rita Barelli Souto da Divisão de Ouvidoria do SUS e os estagiários Lucas Queiroga, Marina Mota, Raissa Santana, Alef Gomes e José Wellington, para troca de experiências e informações, alinhamentos de fluxos administrativos e rotinas de trabalho.



João, Rita, Rosely, Sílvia e Rita com os estagiários da Divisão de Ouvidoria

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Agosto de 2024



Agenda

ACONTECE

02/08 - Reunião sobre desenvolvimento do novo Sistema Informatizado - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, desenvolvido em parceria com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, baseado no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, com Rosane Fretes Fava, Silvia Rocha Pereira, Leonardo Oguchi, João Aguiar da Divisão de Ouvidoria do SUS e Bruna Manali e residentes do programa de residência em Gestão Pública, Carla Reis e Elielson Bernardino, da SMIT.



Divisão de Ouvidoria - SMS e SMIT

09/08 - João Aguiar da Divisão de Ouvidoria participou da Oficina "Como Planejamos?" coordenada pela Assessoria de Planejamento e Gestão - ASPLAN/SMS, que contou com apresentações e atividades práticas.



Atividade da oficina



Palestra

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024



Capacitação para o Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SGRC

ACONTECE

Capacitação dos Ouvidores da Secretaria Municipal da Saúde para o **Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)**, realizado por Alessandra Bergoce, Nathalia Ramos e Ailton Souza, da Empresa METAFIX, em parceria com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Em agosto, foram realizadas duas turmas, com 13 pessoas em cada turma. A primeira turma, de **13 a 15 de agosto** e a segunda turma, de **19, 21 e 22 de agosto de 2024**.

O SIGRC é um sistema de registro e de tratamento de demandas de cidadãos da Prefeitura Municipal de São Paulo. Atua como um arquivo único de demandas, independentemente do canal de atendimento utilizado para registro. Além disso, ele também permite enviar atualizações sobre o andamento de uma solicitação para o cidadão, por meio de e-mail ou telefone celular cadastrado durante seu atendimento. As demandas são cadastradas em qualquer um dos canais que integram a Solução de Atendimento SP156 - programa que visa integrar, ampliar e melhorar o atendimento aos cidadãos.



I Treinamento, de 13 a 15 de agosto



II Treinamento, de 19, 21 e 22 de agosto

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024



Agenda

ACONTECE

23/08 - Reunião sobre desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, com Rosane Fretes Fava, João Aguiar, Leonardo Oguchi, Leila Tufano da Divisão de Ouvidoria do SUS e Bruna Manali e João Victor de Jesus Procópio, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.



Leila, Leonardo, Silvia, João, Rosane, Bruna e João Victor

29/08 - 4ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS. O evento ocorreu em Belo Horizonte - MG e discutiu o cenário atual, perspectivas e desafios. Promovida pela Ouvidoria Geral do SUS - MS/OUVSUS, em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz do Mato Grosso do Sul (FIOCRUZ-MS), teve por objetivo desenvolver um Programa de Fortalecimento da Educação Permanente em Saúde para a qualificação de ouvidores, gestores e trabalhadores que compõem o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS - SUS. Da Divisão de Ouvidoria da SMS, participaram João Aguiar e Silvia Rocha Pereira.



Silvia Rocha Pereira



João Aguiar



Dinâmica da oficina



Participantes da oficina

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024



18 de agosto - Dia do estagiário

ACONTECE

18/08 - Trabalhar com estagiários envolve orientar, capacitar e integrar jovens profissionais ou estudantes no ambiente de trabalho, proporcionando oportunidade de aprendizado prático e desenvolvimento de habilidades.

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde tem contrato, via CIEE, com 10 estudantes, cursando graduação nas áreas de Saúde Pública, Gestão de Políticas Públicas, Ciências da Computação e Nutrição. A relação entre estagiário e profissional tem sido uma via de crescimento mútuo. Embora o estagiário esteja em um papel de aprendizado, a dinâmica na função oferece benefícios e lições para ambos os lados.

Em alusão à data do Dia do Estagiário e para conhecer melhor a experiência vivida por cada estagiário, a Divisão de Ouvidoria promoveu um encontro especial entre eles, coordenado por Maria Lucia Bom Angelo e Adriana Fernanda Peres, do Núcleo de Gestão do Conhecimento. O encontro foi complementado por questionário no qual os estagiários discutiram sobre temas de como o curso realizado relaciona-se ao trabalho na Ouvidoria. Um dos aprendizados enfatizados foi a importância de compreender o funcionamento do SUS e buscar soluções, utilizando o conhecimento adquirido para entender melhor as necessidades dos munícipes e as dificuldades que eles enfrentam. Também foi evidente o valor dado à sensibilidade e à empatia no atendimento ao cidadão, especialmente em momentos de vulnerabilidade.

Essa experiência é essencial para contribuir com a melhoria do serviço público, pois possibilita compreensão das dinâmicas internas e da realidade dos usuários do sistema de saúde, que pode contribuir para a trajetória profissional de cada um.



Gustavo, Tamires e Laura



Alef, Isabella, Marina, Lucas e José Wellington

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024



Dia do estagiário - O que é trabalhar na Ouvidoria pra você ?

ACONTECE

Perguntamos a todos os estagiários sobre a experiência de estagiar na Divisão de Ouvidoria do SUS. As opiniões são complementares e mostram tanto o nível de aprendizagem que é avaliado como bastante elevado, quanto o grau de satisfação em fazer parte do serviço público de saúde. Destacamos algumas falas:

Isabella Silva Brum

"Contribuir para a melhoria e acessibilidade digna ao serviço de saúde pública. Acolher e ouvir o munícipe. Buscar a garantia de uma resposta adequada que pode levar à resolução de seus problemas."



Lucas Tadeu Queiroga de Souza

"Vejo como uma vivência muito importante, enxergar como podemos acolher de alguma forma uma manifestação de ouvidoria. Encaminhar e buscar entender os fluxos para promover uma resposta rápida, coerente e eficaz ao cidadão é de certa forma essencial na construção de uma visão coletiva."



José Wellington Agrício Alves

"É um trabalho tranquilo e gratificante."



Alef Gomes dos Santos

"Acolher o cidadão em um dos momentos mais difíceis para ele, e supervisionar a resposta do setor que encaminhamos a demanda, sempre buscando a resolução do problema."



Lara dos Santos Ribeiro

"É ter a sensibilidade e empatia, uma vez que o nosso trabalho pode salvar vidas."



Laura Matos da Silva

"Significa atuar como uma ponte entre a organização e o seu público, garantindo que as vozes, preocupações e feedbacks das pessoas sejam ouvidos e tratados com seriedade."



Marina Mota Silva

"Ao se deparar com as demandas e os dados obtidos no registro, consigo ter análises das reais necessidades dos munícipes e das dificuldades de acesso que eles passam para ter o seu direito à saúde garantido."



Tamires Pereira da Silva

"Compreender as demandas da população em relação à saúde."



Raissa Santana Rios

"Experiência de como um setor público funciona, suas dificuldades. Aprender como são geridas as manifestações dos munícipes e como essas questões são inseridas, tipificadas e concluídas."



Gustavo Yudji Hiromoto

"Eu uso o que tenho aprendido, que é programar, já que curso Programação"



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS Agosto de 2024



Seção "Fala, Ouvidor!"

Ouvidora Katia Cosso de Oliveira, da Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus



Katia e Roberta



Subprefeitura de São Mateus

Katia Cosso de Oliveira, moradora de São Mateus, é nascida em Santo André, São Paulo, casada há 18 anos com Marco e é mãe de João de 17 anos. Formada em Desenho de Construção Civil, há 22 anos atua na Prefeitura como Assistente Administrativo de Gestão, dos quais 19 anos na Unidade Básica de Saúde da rede da Secretaria Municipal da Saúde - SMS. É ouvidora há 3 anos, e conta com a Auxiliar de Saúde Bucal, Roberta Gonçalves Borges na sua equipe. Nas horas vagas, Katia assiste séries, gosta de fazer macramê e acompanhar o filho jogar polo aquático no São Paulo Futebol Clube.

Por ter formação profissional técnica, trabalhar na Saúde da PMSP trouxe para Kátia um novo olhar sobre o SUS e o que ele representa. Na Supervisão Técnica de São Mateus, o trabalho da ouvidoria é dividido com todas as assessorias que compõem a Supervisão, de forma que se possa assegurar o bom acolhimento pelas unidades. Nesta lógica, são criadas ações necessárias para conhecer e mudar os processos, o que garante que as respostas aos municípios sejam satisfatórias ou ao menos esclareçam os fluxos e protocolos corretos.

"Não há uma demanda em especial que tenha me marcado, pois atuar na Ouvidoria é um exercício diário de empatia, e por mais simples que seja a demanda, ouvir com cuidado e paciência, esclarecer, orientar, nos torna mais humanos, ao respeitar a humanidade da pessoa que se manifesta, sendo uma troca constante", diz Kátia Cosso.

Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus

A Supervisão de Saúde de São Mateus é responsável por 37 serviços de saúde, com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, com 415.513 habitantes. Está dividida em três Distritos Administrativos - DA: Iguatemi, São Rafael e São Mateus.

O serviço está organizado em: 17 Unidades Básicas de Saúde - UBS; cinco Assistências Médicas Ambulatoriais - AMA/UBS Integradas; um Pronto Atendimento - PA; um Hospital Dia Rede Hora Certa São Mateus; um Centro Especializado em Odontologia - CEO; um Centro Especializado de Reabilitação - CER II; dois Centros de Atenção Psicossocial - CAPS III: CAPS Adulto e CAPS Álcool e Drogas e um CAPS II Infante Juvenil, um Serviço de Atenção Especializada - SAE DST/AIDS, uma Unidade de Referência de Saúde do Idoso - URSI, três equipes de Programa de Acompanhamento de Idoso - PAI, um Centro de Referência de Práticas Integrativas - CRPICS, um Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD e uma Unidade de Vigilância em Saúde - UVIS. Há duas unidades sendo construídas e uma UPA aprovada, aguardando os trâmites para o início de construção.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Agosto de 2024



Ouvidoria na Comunicação Interna da SMS

NOTÍCIAS

CIDADE DE SÃO PAULO

A Rede de Ouvidoria vem obtendo destaque nas comunicações veiculadas em Comunicado Saúde.

O Comunicado Saúde de 21/08 divulgou nos murais e intranet da Secretaria Municipal da Saúde o Boletim Ouvidoria em Dados do mês de junho, destacou o número total de manifestações e à participação da Divisão de Ouvidoria na Virada Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS.

COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga manifestações do mês de junho e participação na Virada ODS

A Divisão de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) divulga o Boletim Ouvidoria em Dados de junho com o registro de

10.077 manifestações

pelos canais oficiais. Além das reuniões com todas as unidades de ouvidoria para avaliação dos novos relatórios trimestrais, outro destaque foi a participação na Virada Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), coordenada pela Secretaria Municipal de Relações Internacionais (SMRI). Com a Controladoria Geral do Município (CGM) e a Ouvidoria Geral do Município (OGM), esteve na tenda do Objetivo 16 "Paz, Justiça e Instituições Eficazes" que busca a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas por meio do acesso à justiça e instituições eficazes.

Aponte a câmera do celular para o QR Code e leia o boletim na íntegra.

21/08 - Comunicado Saúde - interno

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



156

TELEFONE

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



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code
ou pelo link:

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>



PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**
localizada em uma das **Supervisões**
Técnicas de Saúde (STSs)

Horário: das 10h às 16h

E também nos Hospitais Municipais

Horário: das 8h às 16h

Link:

<http://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
endereço das unidades de
Ouvidoria SUS do município.

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Divisão de Ouvidoria do SUS
Agosto de 2024



Destaques

PÁGINA DA OUVIDORIA NO SITE DA SMS

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

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>

