

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CÁRMINO CARICCHIO



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO  
Endereço: Av. Celso Garcia , 4815 - Tatuapé  
CEP 03063-000 - São Paulo - SP

**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, 28p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

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

**Hospital Municipal Dr. Cármino Caricchio**

**Diretor Técnico**

DR. José Carlos Ingrund

**Ouvidora**

Maria Mattos Lessa

Thais Gonçalves dos Santos (Estagiária)

## **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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

O Hospital Dr. Carmino Caricchio é um hospital de grande porte, terciário, construído às margens de importantes rodovias como a Rod. Ayrton Senna, Rodovia Presidente Dutra, Marginal Tiete, Rodovia Fernão Dias, entre outras grandes avenidas deste município. Possui mais de 24 mil metros quadrados de área construída e opera, em média, com 380 leitos operacionais diariamente. Esse hospital é referência para UPAs, UBS e hospitais municipais de menor porte do município.

No primeiro trimestre de 2024 tivemos um total de 1.514 cirurgias, 3.471 internações, 12.947 atendimentos ambulatoriais, 9.838 atendimentos no pronto socorro referenciado. Atualmente, nossos pacientes de pronto socorro, em sua maioria, são pacientes provenientes de outras instituições e/ou trazidos por serviços de APH (Atendimento Pré-Hospitalar) móvel e fixo, sendo pacientes com patologias complexas para serem investigadas e tratadas nesse nosocômio.

Como busca da melhoria, continuamos com a reforma do telhado do centro cirúrgico, reforma dos elevadores, implantação de exaustores em todos os banheiros das enfermarias, instalação de 10 novas macas hidráulicas no pronto socorro, manutenção contínua nas instalações e mobiliários.

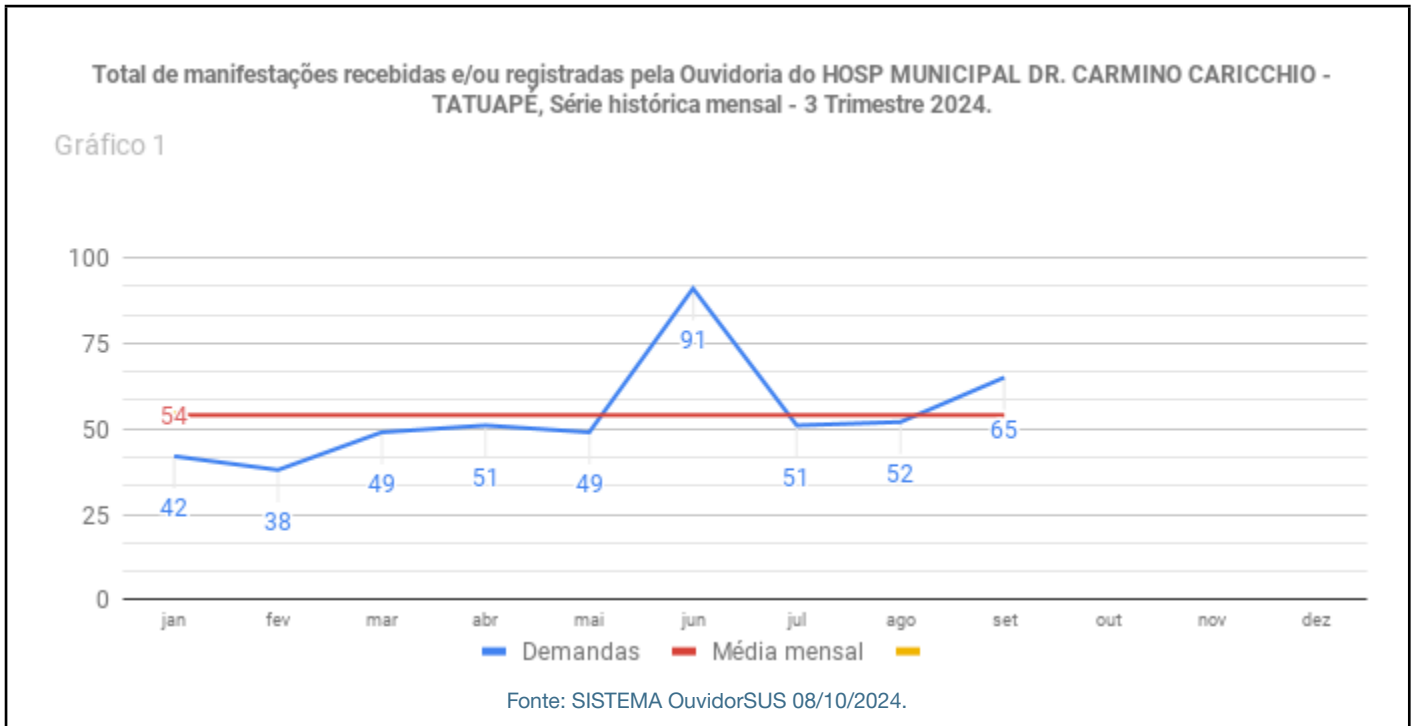
## **2. Panorama Geral do período**

Diante das conquistas significativas alcançadas no terceiro trimestre de 2024, é com grande satisfação que concluímos este período com um sentimento de realização e orgulho pela equipe. As melhorias implementadas em nossa Unidade, já descritas, refletem nosso compromisso contínuo com a excelência no atendimento e na infraestrutura hospitalar.

Foi dado início às obras de reforma em nossa Unidade, onde será ampliado o Pronto Socorro e também a instalação de equipamento para Ressonância Magnética. Uma conquista significativa para a comunidade, bem como para toda a rede municipal de saúde.

Seguiremos dedicados em garantir que todas as necessidades da comunidade sejam atendidas, enquanto valorizamos o esforço incansável de nossos profissionais de saúde. Este trimestre foi marcado pelo trabalho árduo e pela determinação em superar desafios, e estou confiante de que continuaremos a alcançar resultados extraordinários no futuro.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

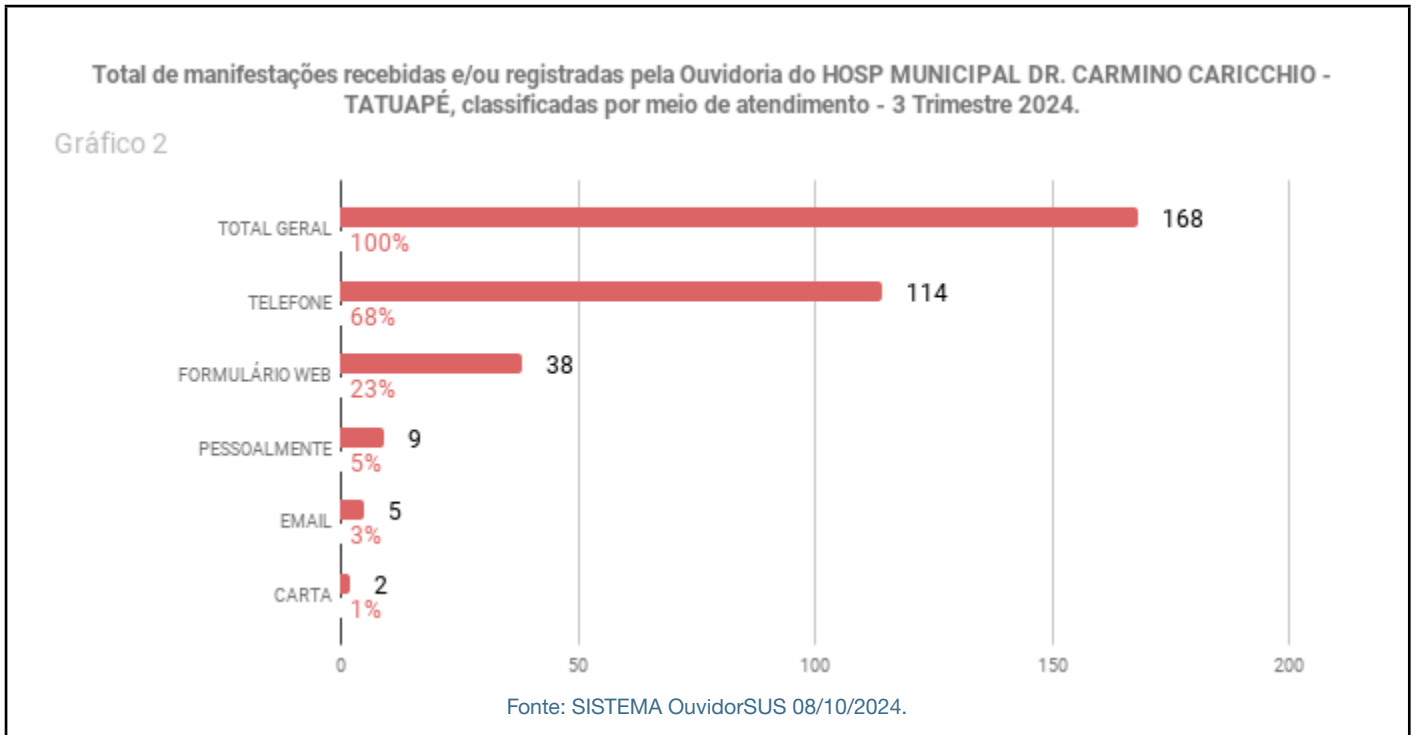


A média de 54 manifestações mensais indica uma certa regularidade, mas o aumento em junho pode estar relacionado a fatores sazonais, como mudanças repentinas de temperatura, que normalmente se intensificam nesse período, aumentando a quantidade de síndromes gripais. Esses fatores costumam aumentar a demanda por serviços de saúde.

Avaliar esses picos pode ajudar a planejar melhor os recursos e o pessoal necessário para atender às necessidades da população durante os períodos de maior demanda. Como podemos perceber nas quantidades das manifestações mensais, nos meses de temperaturas mais altas, temos menos atendimentos.

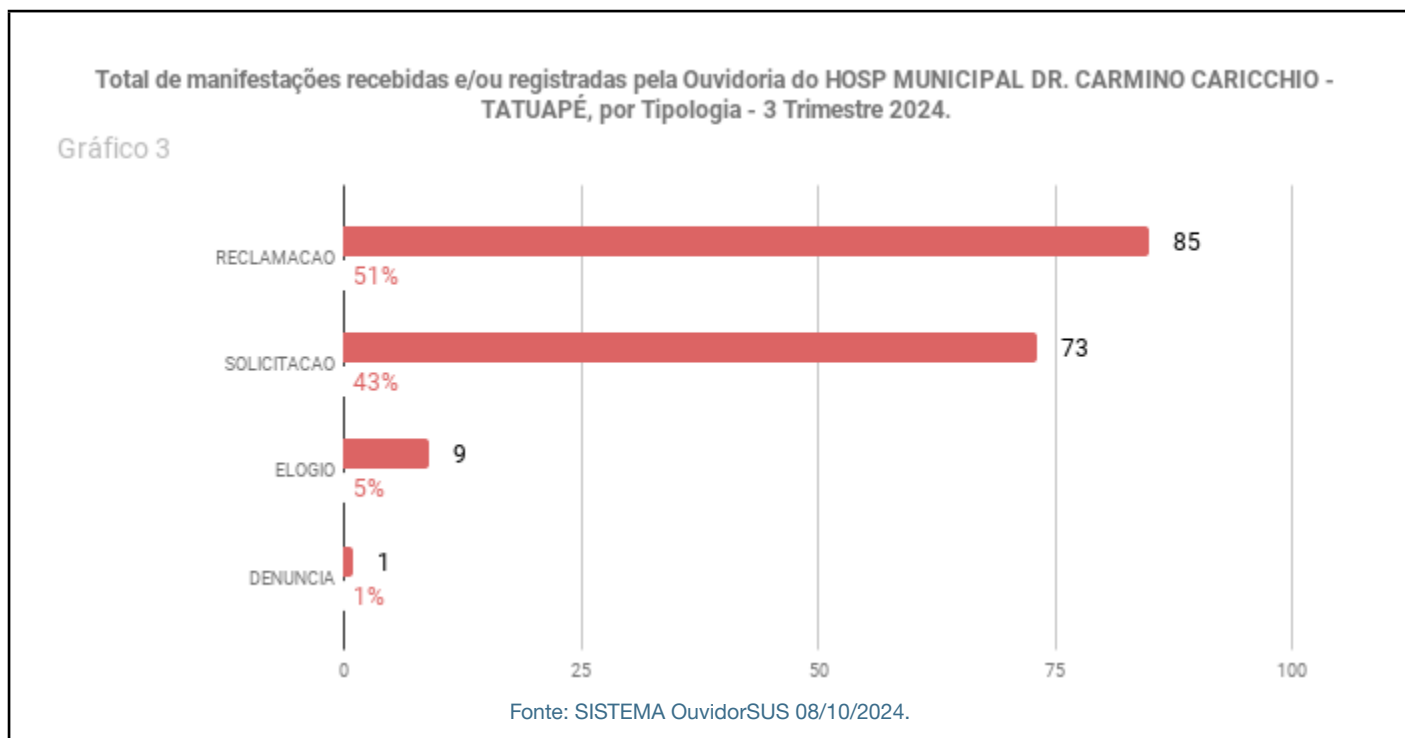


## 4. Meios de atendimento



A Central 156 é o canal mais utilizado, seguido pelo Formulário Web e e-mails diretos. Além disso, os atendimentos presenciais na Ouvidoria Local desempenham um papel importante, especialmente para questões que podem ser resolvidas de imediato, como orientações, informações e direcionamento para profissionais específicos, evitando que os canais principais fiquem sobrecarregados.

## 5. Classificação das manifestações



**Reclamações:** Representam a insatisfação dos usuários com diversos aspectos, como a qualidade da prestação de serviços, atendimento, condutas dos profissionais, falta de vagas e rotinas e protocolos, os quais são os mais questionados pelo usuário.

**Solicitações:** Principalmente relacionadas ao agendamento de consultas e cirurgias eletivas, além de outras demandas como obtenção de documentos, transferências de pacientes e a espera por exames.

**Elogios:** Reconhecem o trabalho tanto das equipes de saúde quanto das equipes administrativas. É importante destacar e valorizar esses elogios, pois eles refletem a satisfação dos usuários e podem servir como motivação para as equipes.

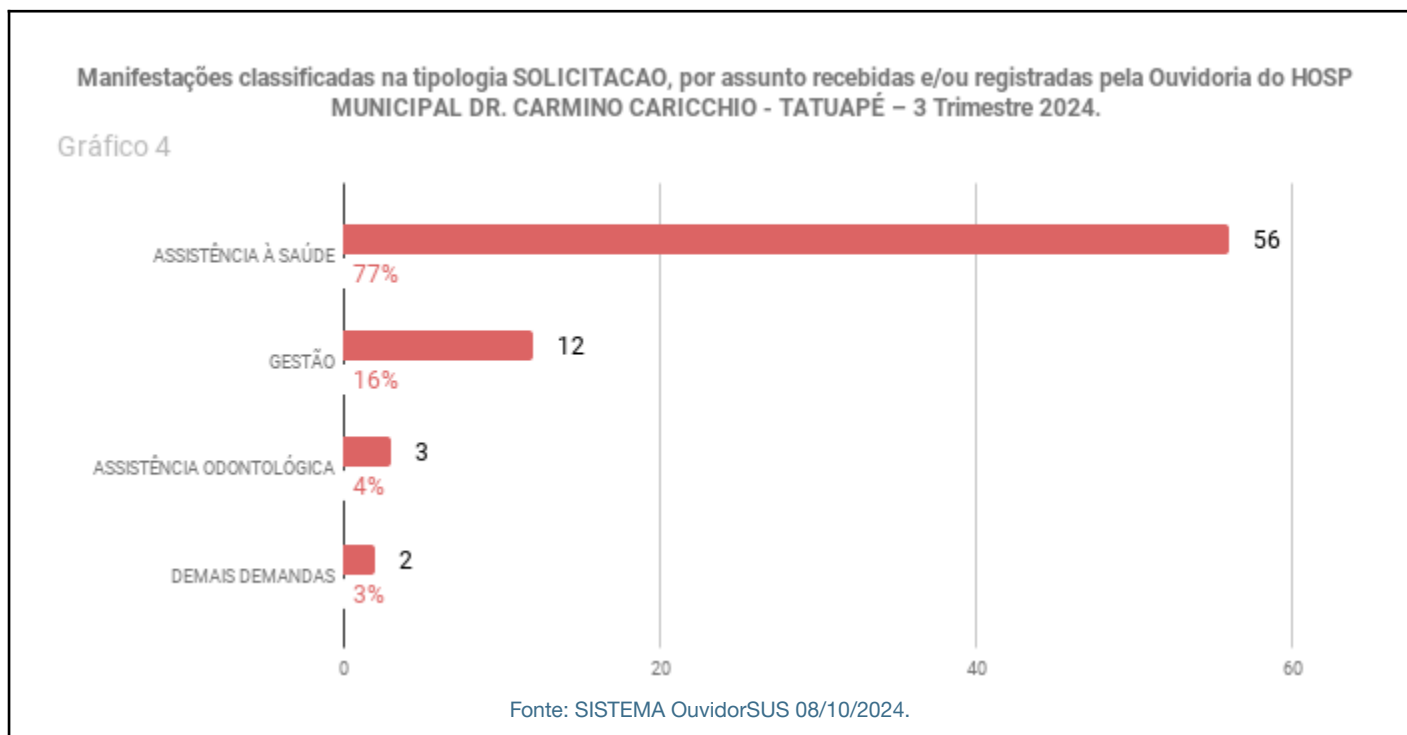
**Denúncias:** Todas as denúncias foram encaminhadas à Diretoria Técnica e devidamente esclarecidas. Esse procedimento demonstra um compromisso com a transparência e a responsabilidade na gestão dos serviços de saúde.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 73 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 43% do total.

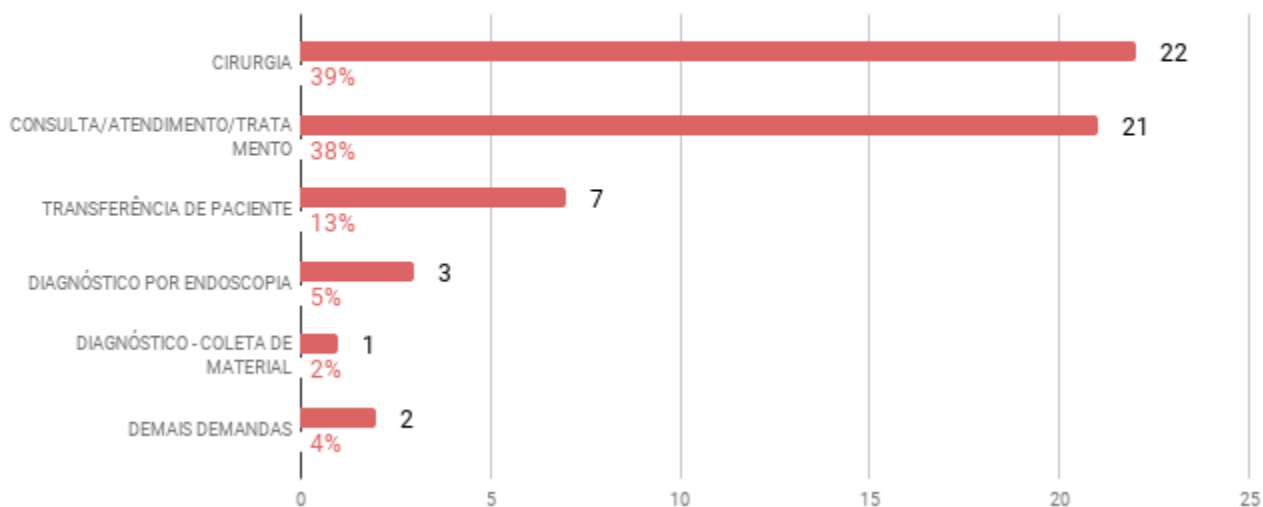
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde 77%.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 39% são relativos a Cirurgia e 38% a Consulta/Atendimento/Tratamento.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

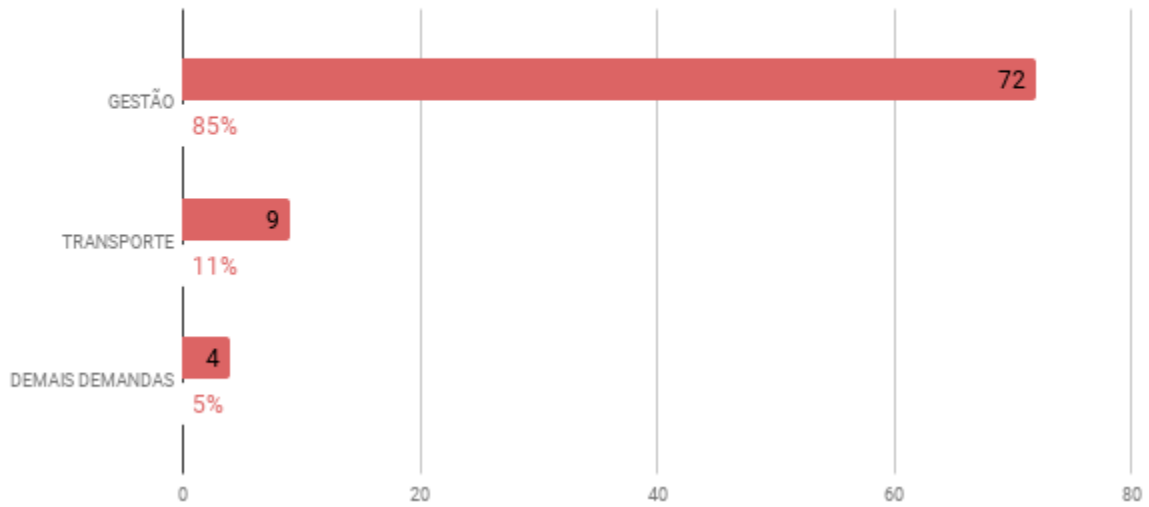
As 85 reclamações registradas no período correspondem a 51% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão 85%.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 44% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 6



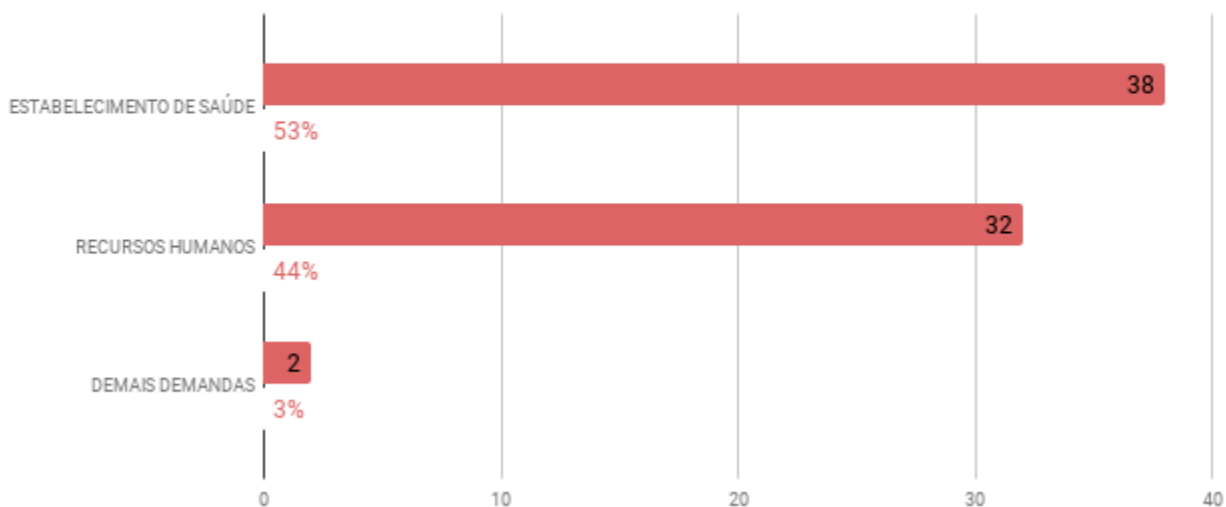
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

As manifestações referentes às reclamações envolvem todo tipo de questionamento do usuário. São condutas médicas, diagnósticos e insatisfações, as quais nos empenhamos para melhorar e esclarecer da forma mais transparente possível. No entanto, a discordância do usuário nos protocolos estabelecidos é recorrente. As reclamações referentes a transporte, refletem especificamente em ambulâncias: são atrasos na remoção do paciente, não comparecimento do transporte, entre outras queixas.

Ressaltamos que todas as manifestações são tratadas e os profissionais intimados à defesa. No caso de prestadores de serviços, as mesmas são encaminhadas e apuradas pelas empresas contratadas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



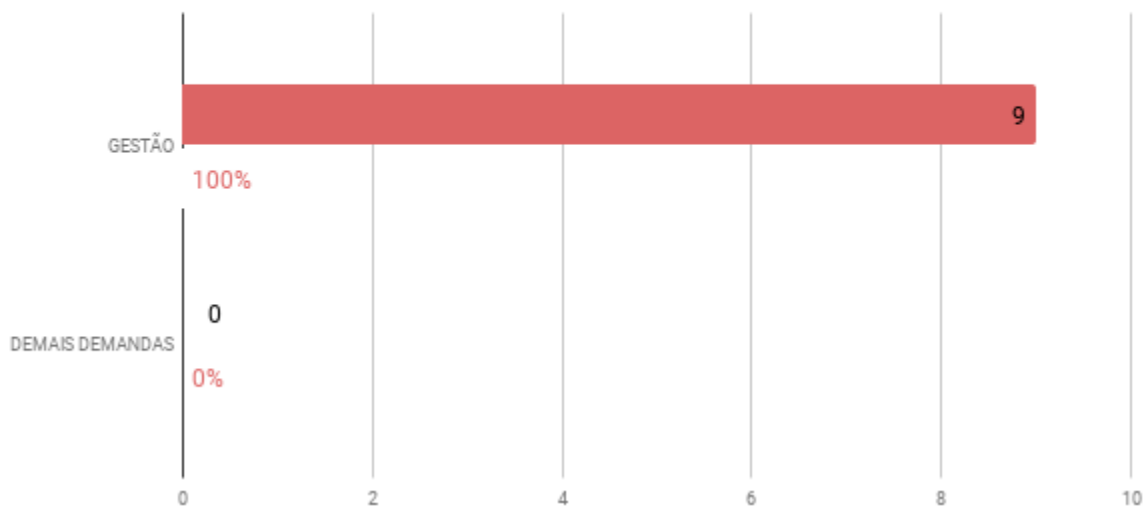
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **09 elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

É importante destacar e valorizar esses elogios, pois eles refletem a satisfação dos usuários e podem servir como motivação para as equipes. Isso demonstra o reconhecimento dos usuários quanto à importância de um atendimento integrado e colaborativo, que envolve não apenas médicos, mas também enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, e outros profissionais que atuam diretamente no cuidado ao paciente internado.

Esse tipo de *feedback* é valioso para direcionar ações que possam reforçar a qualidade do atendimento, promovendo uma abordagem ainda mais holística e eficaz na assistência ao paciente.

## 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 - HMCC - CLÍNICA CIRÚRGICA	12	12	100%
AHM - HMCC - CLÍNICA MÉDICA	5	5	100%
AHM - HMCC - DIRETORIA TÉCNICA	20	20	100%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	5	5	100%
AHM - HMCC - GERÊNCIA ASSISTENCIAL	28	38	74%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	10	14	71%
AHM - HMCC - GERÊNCIA DO SAME	12	13	92%



AHM - HMCC - ORTOPEDIA	22	23	96%
AHM - HMCC - PS ADULTO	21	29	72%
AHM - HMCC - SADT FIDI	10	13	77%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO	5	5	100%
Total	150	177	85%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 177
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 150
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Profissionais em férias, Licenças ou Troca de Liderança. Demora no relato de defesa do servidor.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: E-mails solicitando devolução com apuração.
- Principais resultados obtidos: Maior agilidade nas respostas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: A Gerência deve solicitar ao servidor citado na manifestação, que observe o prazo estipulado para devolução.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: 203
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 172
- Principais problemas identificados: Falta de preenchimento do DAPS e dados do paciente.
- Sugestões para melhoria: Treinamentos e cursos.

## **11. Plano de ação**

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

Iniciamos as obras de reforma em nossa Unidade, com a ampliação do Pronto Socorro e a instalação de um equipamento de Ressonância Magnética. Essa é uma conquista significativa, tanto para a comunidade quanto para toda a rede municipal de saúde, representando um avanço importante na qualidade e agilidade do atendimento prestado. Essas melhorias trarão maior capacidade de atendimento e diagnóstico, beneficiando diretamente os usuários e fortalecendo nossa estrutura hospitalar.

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
Reforma P.S	Instalação equipamento RM	Obra Civil	Iniciando		Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
19/09/2024	Reunião SMS	Informações sobre SIGRC	Rede de Ouvidorias SMS
14/10/2024	Treinamento SIGRC	Capacitação para transição do Sistema Ouvidor SUS	Rede de Ouvidorias SMS

### **13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

O cenário atual, com a diminuição das manifestações dos usuários no terceiro trimestre, destaca o esforço contínuo da nossa Unidade de Saúde em resolver os problemas que surgem e atender adequadamente à população. Esse empenho nos incentiva a continuar trabalhando com dedicação e agilidade para alcançar nossos objetivos.

Como hospital terciário, recebemos um volume elevado de demandas provenientes do SAMU, Corpo de Bombeiros, busca espontânea dos usuários e encaminhamentos de outras unidades, inclusive de regiões diferentes. Essa análise revela a complexidade do ambiente hospitalar e as múltiplas variáveis que impactam o atendimento ao paciente. Nosso compromisso é constante para minimizar quaisquer problemas que possam comprometer a qualidade do serviço prestado.

## **14. Considerações do gestor sobre o período analisado**

A análise dos dados do período destaca que a maioria das reclamações dos usuários está relacionada a questionamentos sobre diagnósticos ainda não concluídos, condutas que não foram claramente explicadas e ações que dependem do retorno de outros serviços, como transferências e resultados de exames. Infelizmente, em alguns casos, há também desgaste na relação entre médico e paciente. Nosso objetivo é atender e esclarecer todos os usuários, proporcionando o máximo de transparência e apoio, mesmo em situações que dependem de fatores externos e que estão fora de nosso controle direto.

A busca pela satisfação dos pacientes e usuários é uma prioridade constante em nossa Unidade. Nossa Diretoria e todos os profissionais médicos, equipe de enfermagem e equipes multiprofissionais trabalham incansavelmente para oferecer um atendimento de qualidade e humanizado.

Como unidade de saúde terciária, recebemos uma alta demanda de pacientes, oriundos do SAMU, UPA, UBS, Corpo de Bombeiros e também por busca espontânea. Estamos comprometidos em atendê-los no menor tempo possível, contando com escalas de profissionais completas para garantir o suporte necessário e eficaz no cuidado integral.

**Dr. José Carlos Ingrund**  
**Diretor Técnico – HMCC**

## **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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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>

