

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA SAMU
192



Unidade: Departamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

Endereço: Rua Jaraguá, 836 - Bom Retiro - São Paulo - SP - 01129-000

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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 23p.

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

Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar

Marilande Marcolim

**Departamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SAMU 192**

Alexandre de Resende Silva

Ouvidor

Justino Pedro da Silva

Equipe de Ouvidoria

Jordana da Cruz Silva

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
9. Análise de Prazo de Resposta	13
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	14
11. Plano de ação	14
12. Participação da Ouvidoria em eventos	17
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	18
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	18
15. Glossário	19
16. Siglário	20
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	22
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	23

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Ouvidoria do SAMU 192 do município de São Paulo é o canal de comunicação para acolhimento das manifestações do nível de satisfação do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

É composta de 01 (uma) Ouvidoria Central e de 11 (onze) sub redes, sendo 05 (cinco) de nível administrativo, na sede e na central de regulação do SAMU, e 06 (seis) nas interlocuções regionais, responsáveis pela gestão de campo, sediadas nos territórios das Coordenadorias Regionais de Saúde do Município: Norte, Sul, Sudeste, Leste, Centro e Oeste.

A Ouvidoria Central é situada na sede administrativa SAMU 192, na Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro, sendo da sua competência o acolhimento, análise e encaminhamentos das demandas, para as sub redes, onde são tratadas. A Ouvidoria Central constitui um importante observatório, com contínua vigilância nos cumprimentos dos prazos legais, da apuração e devolutiva à população das ações adotadas, quando pertinentes.

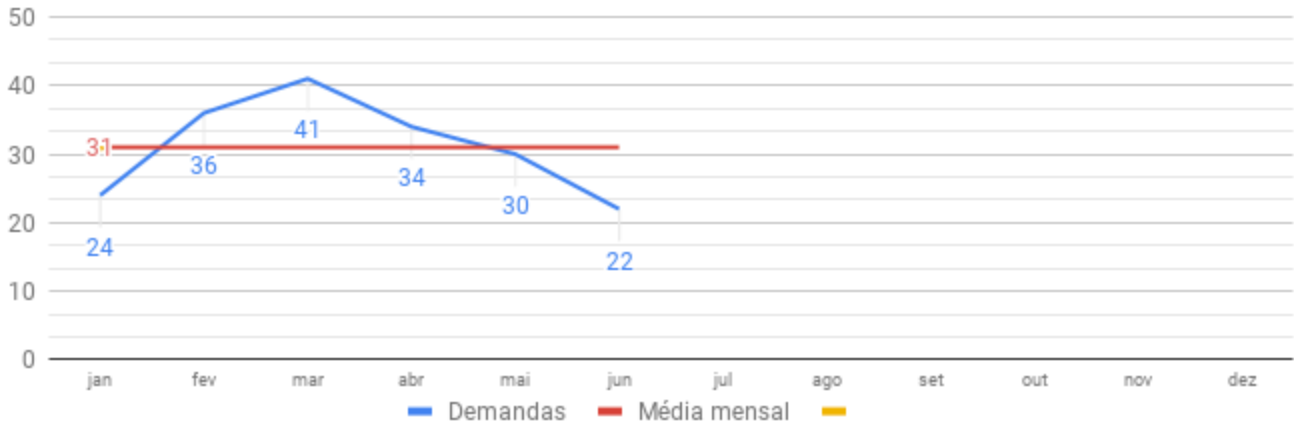
2. Panorama Geral do período

No período em análise observou-se uma redução no número das demandas direcionadas ao SAMU 192, de 15% menor em relação ao trimestre anterior, com queda no índice de demandas de reclamações e aumento no número de elogios. São dados que expressam a melhora na satisfação da população, com o atendimento recebido, tanto pelo tempo resposta, a considerar o principal motivo de queixas, de demora no atendimento, e também pelo acolhimento e assistência recebidos das equipes de intervenção e da central de regulação médica, visto o aumento de elogios registrado do período.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

No 2º trimestre de 2024 observamos uma queda de 15% no número de demandas de ouvidoria recebidas, de 101 para 86, e de 34 para 31 na média mensal, em relação ao 1º trimestre de 2024.

Assim, creditamos ao resultado positivo o aumento e manutenção do número de equipamentos em operação, com média de 118 ambulâncias e 12 duplas de URAMs (Unidade Rápida de Atendimento por Motos) em operação, diuturnamente.

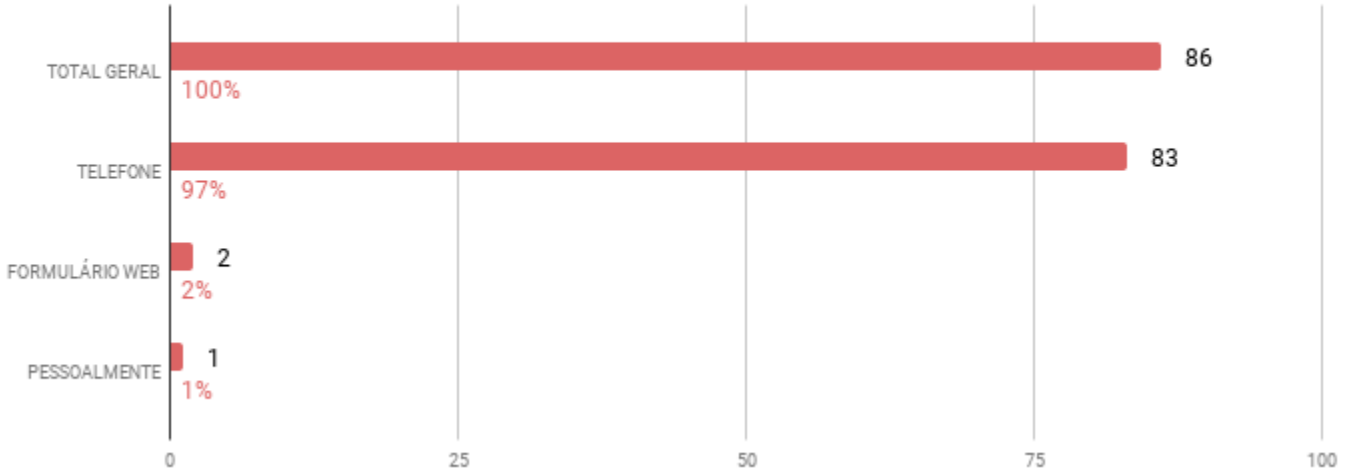
Tal fato impacta diretamente no aumento do número de atendimentos, diminuição do tempo resposta e, conseqüentemente, melhora o nível de satisfação da população.

Neste 2º trimestre, em análise, houve um aumento de 22% no número de atendimentos realizados pelas equipes do SAMU 192, em relação ao 7% no 1º trimestre, este analisado com o último trimestre de 2023.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

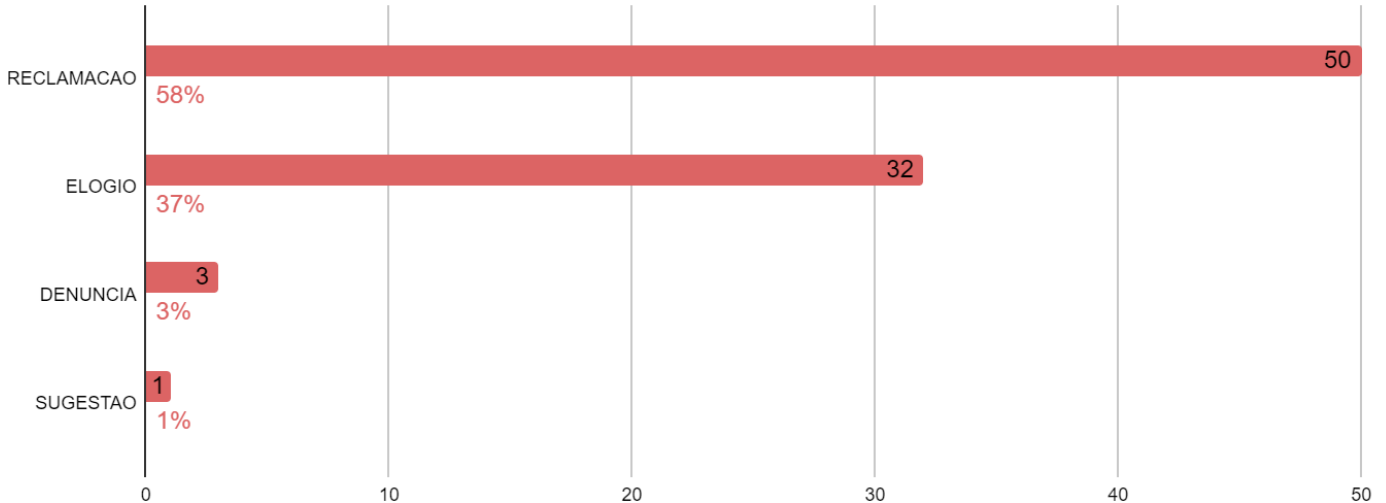
Historicamente, o principal canal de recebimento das demandas de ouvidoria do SAMU 192 é a Central SP 156, seguidos pelo formulário web. Na Ouvidoria do SAMU e nas sub redes não acolhemos demandas presenciais. Porém, podem ocorrer eventuais casos em outras unidades da rede que, inseridas no Portal SUS, são redirecionadas ao SAMU para as providências competentes.

Como demonstrado no gráfico anterior, no 2º trimestre, o Telefone registrou o maior percentual de entrada das demandas, com 97% do total, seguido pelo formulário web, 2%, e 1% por correspondência oficial/e-mail.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

O gráfico acima reflete os bons resultados na avaliação do SAMU no decorrer deste ano de 2024, a considerar registro de queda no número de Reclamações comparados ao trimestre anterior, de 67 para 50 (66% para 58%) e o aumento do número de elogios, de 27 para 32 (27% para 37%) do total de 86 demandas recebidas.

Também demonstra que o trabalho desenvolvido pela gestão, que envolveu a contratação de pessoal, melhora nas condições de trabalho, com reformas e novas instalações de bases e treinamento continuado, contribuíram para os bons resultados apresentados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No 2º trimestre de 2024 não tivemos registros de solicitações, via canais de Ouvidoria SUS.

As solicitações encaminhadas ao SAMU 192 referem-se a **Relatórios de Atendimentos** realizados, que são acolhidos e respondidos aos municípios pela coordenação da central de regulação médica do SAMU 192.

Para esta demanda, os municípios utilizam outros canais protocolares estabelecidos pela gestão do SAMU, orientados pelo Dígito 192. As solicitações são encaminhadas por meio de ofícios e/ou e-mails institucionais.

Na sua maioria, objetivam o fornecimento de informações de atendimentos realizados pelo SAMU, procedentes do judiciário ou de particulares, para respaldar direitos, ou benefícios legais dos pacientes/familiares.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Conforme análise do **gráfico 6**, foi direcionado ao SAMU 192 de São Paulo um total de 50 reclamações no 2º trimestre de 2024, com **96%** desta demanda direcionada para assuntos envolvendo a regulação médica e equipes assistenciais, com apenas **4%** para as demais áreas.

Comparados com o trimestre anterior, houve uma redução de **58% no número** da demanda de reclamações registradas, representando um recuo de **25%**, em relação ao apresentado no 1º trimestre de 2024, de 67 para 50 demandas recebidas;

Conforme dados internos, as **Reclamações** ao SAMU 192, no segundo trimestre de 2024, foram assim direcionadas:

1- **Demora de atendimento: 36,7%;**

2- **Não atendimento: 12,7%;**

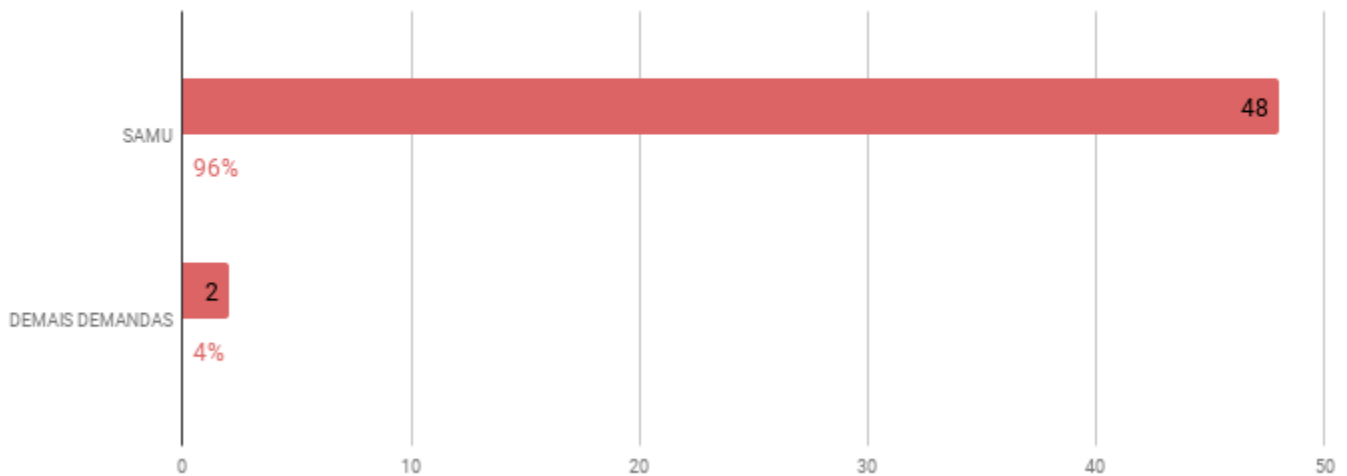
3- **Ética/Campo: 21,3%**, (queixas às equipes, desde o acolhimento à assistência direta, e fatos relativos a Regulação Médica, a referência hospitalar de encaminhamento);

4- **Médico Regulador: 25,3%**

4- **Administração, com 4,0%;**

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 6



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

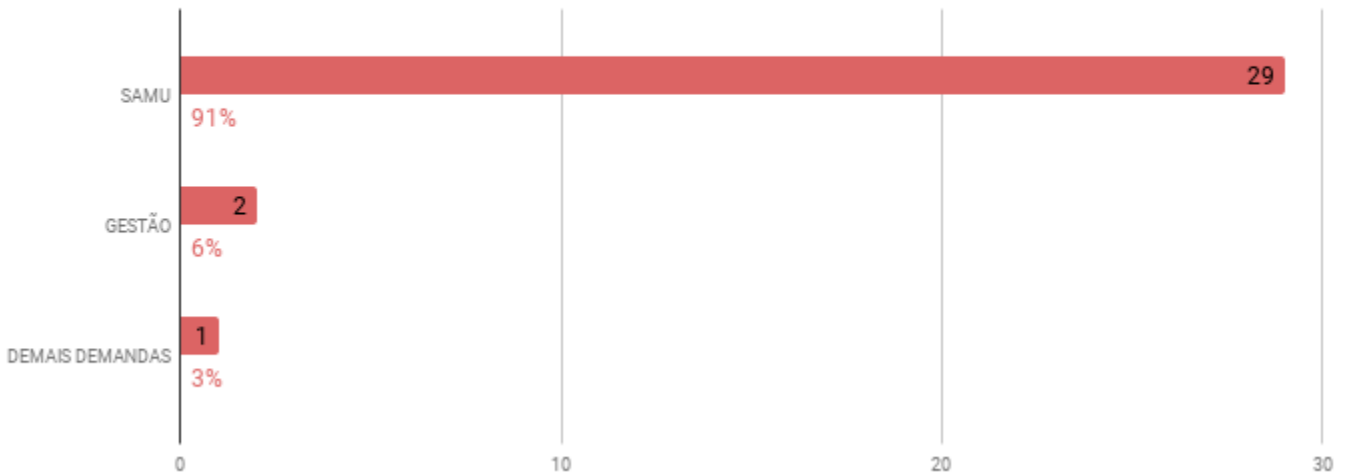
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

As demandas de elogios recebidas no segundo trimestre de 2024, total de 32, representaram 37% do total de registros dirigidos ao SAMU 192.

No Gráfico 8, os dados indicados definem como maior público alvo as equipes de intervenção, com 91% dos elogios, seguido pela gestão, com 6%, e a regulação médica e outros setores contemplados com 3%. A média mensal de elogios no trimestre foi de 10,6 demandas por mês.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

No período analisado observou-se aumento de **17%** nas demandas de elogios, comparados ao trimestre anterior, que creditamos, principalmente, aos seguintes fatores:

- 1- Maior conhecimento da população dos meios de acesso para registrar suas manifestações, entre as informações estão os adesivos fixados em todas as ambulâncias do SAMU 192;
- 2- Aumento do número médio de equipes em operação, decorrente do maior número de funcionários, ambulâncias e motos;
- 3- Treinamento contínuo realizado pelo NEP - Núcleo de Educação Permanente do SAMU 192, qualificando tecnicamente os profissionais e com foco da importância da humanização no atendimento;

Os elogios recebidos são oficializados às equipes envolvidas, via formulário próprio do serviço e, posteriormente, compartilhados no Programa Gente que faz o SUS da Secretaria Municipal da Saúde. Ação extremamente importante na valorização profissional e na motivação dos funcionários, fortalecendo a ética e humanizando a assistência à população.

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
COORDENAÇÃO REGULAÇÃO MÉDICA SAMU 192	49	54	91%
SAMU CENTRO	4	4	100%
SAMU LESTE	2	2	100%
SAMU NORTE	1	1	100%
SAMU OESTE	1	1	100%
SAMU SUDESTE	2	2	100%
SAMU SUL	2	2	100%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU/SP	2	2	100%
Total	63	68	93%

A tabela acima apresenta, no período observado, os prazos de tratativa das demandas encaminhadas ao SAMU 192, resultando em 93% das demandas respondidas em até 20 dias.

A Coordenação de Regulação Médica é a única sub rede que não atingiu a meta de 100% das demais, dentro do prazo de 20 dias, com 91% das demandas. Fato decorrente da necessidade de maior detalhamento e investigação dos casos, além de maior tempo necessário para notificação das equipes envolvidas, que trabalham em diferente escala de serviço, o que demanda maior tempo para as manifestações e finalização dos processos.

O percentual resultante, de 91%, revela excelente nível atingido, com apenas 05 demandas fora do prazo em análise.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no segundo trimestre de 2024: 86
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 86
- Principais problemas identificados: Não há registros de dificuldades na gestão das demandas encaminhadas ao SAMU 192, visto que todas foram devidamente tratadas e respondidas, cumprindo os prazos definidos e atendendo satisfatoriamente do munícipe, quanto às providências encaminhadas pelos responsáveis;

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
REUNIÕES COM AS SUB REDES DE OUVIDORIAS DO SAMU	ACOMPANHAR AS APURAÇÕES DE DEMANDAS, TREINAR E ORIENTAR OS RESPONSÁVEIS PELO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA SUS.	IN LOCO - NAS 06 REGIÕES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.	DURANTE O ANO DE 2024	OUVIDORIA DO SAMU 192	Em andame... ▾
DIVULGAÇÃO DO TRABALHO DA OUVIDORIA SAMU 192 E RESULTADOS	CONSCIENTIZAÇÃO DE QUE A OUVIDORIA É UMA IMPORTANTE FERRAMENTA DE ANÁLISE PARA A MELHORIA DO SERVIÇO	REUNIÃO COM OS GESTORES DO SERVIÇO PARA DIVULGAR OS DADOS GERADOS NA OUVIDORIA E PONTUAR OS PRINCIPAIS PROBLEMAS	TRABALHO CONTINUADO	OUVIDORIA SAMU 192	Em andame... ▾

		SETORIAIS, SEGUNDO DEMANDAS OUVIDORIA RECEBIDAS.	AS DE			
--	--	--	----------	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
31/07/2024	REUNIÃO OUVIDORIA SMS	PAUTA DE ASSUNTOS GERAIS	JUSTINO PEDRO DA SILVA
13/08/2024	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	CONHECER E APRENDER A OPERACIONALIZAR O SIGRC	JUSTINO PEDRO DA SILVA E JORDANA DA SILVA CRUZ
14/08/2024	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	CONHECER E APRENDER A OPERACIONALIZAR O SIGRC	JUSTINO PEDRO DA SILVA E JORDANA DA SILVA CRUZ
15/08/2021	CURSO E TREINAMENTO SIGRC	CONHECER E APRENDER A OPERACIONALIZAR O SIGRC	JUSTINO PEDRO DA SILVA E JORDANA DA SILVA CRUZ

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No segundo trimestre de 2024 os resultados satisfatórios desta Ouvidoria dão aval para que continuemos a realizar o trabalho adotado junto às sub redes de ouvidoria do SAMU.

Salientamos a importância de cumprir os prazos de avaliação e resposta das demandas, por todos os colaboradores das sub redes, contribuindo para que o Programa de Avaliação de Qualidade da Rede de Ouvidoria da SMS receba as melhores avaliações.

Justino Pedro da Silva

Ouvidor

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Observamos no período analisado indicativos de melhorias em vários aspectos, que respondem positivamente às ações continuadas do trabalho desenvolvido pela gestão do SAMU 192.

Dos mais importantes está a queda de 37% nas demandas de reclamações, fruto de uma evidente melhora do serviço prestado ao munícipe, coroadado, ainda, com o aumento de 17% das demandas de elogios.

Assim, convencidos de que as ações adotadas em curso, desde 2023, repercutem na melhoria do serviço, continuaremos aperfeiçoando os nossos protocolos, os programas de treinamentos e todas as ações que possam dar novas respostas positivas na assistência pré-hospitalar do município de São Paulo.



Alexandre de Resende Silva
Diretor Geral SAMU - 192
São Paulo - SP

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
CIDADE DE SÃO PAULO

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

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

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO 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>



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>

