

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA  
VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde CasaVerde/Cachoeirinha/Limão

Endereço:Rua Ferreira de Almeida,73 - Jardim das Laranjeiras CEP  
02517-150 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 38p.

- 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

**Coordenadoria Regional de Saúde Norte**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão**

Supervisora: Silvia Regina Pinto

**Ouvidoras**

Simone Margareth Pera Fernandes

Cátia Cirlene Pereira Ramos

## **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.

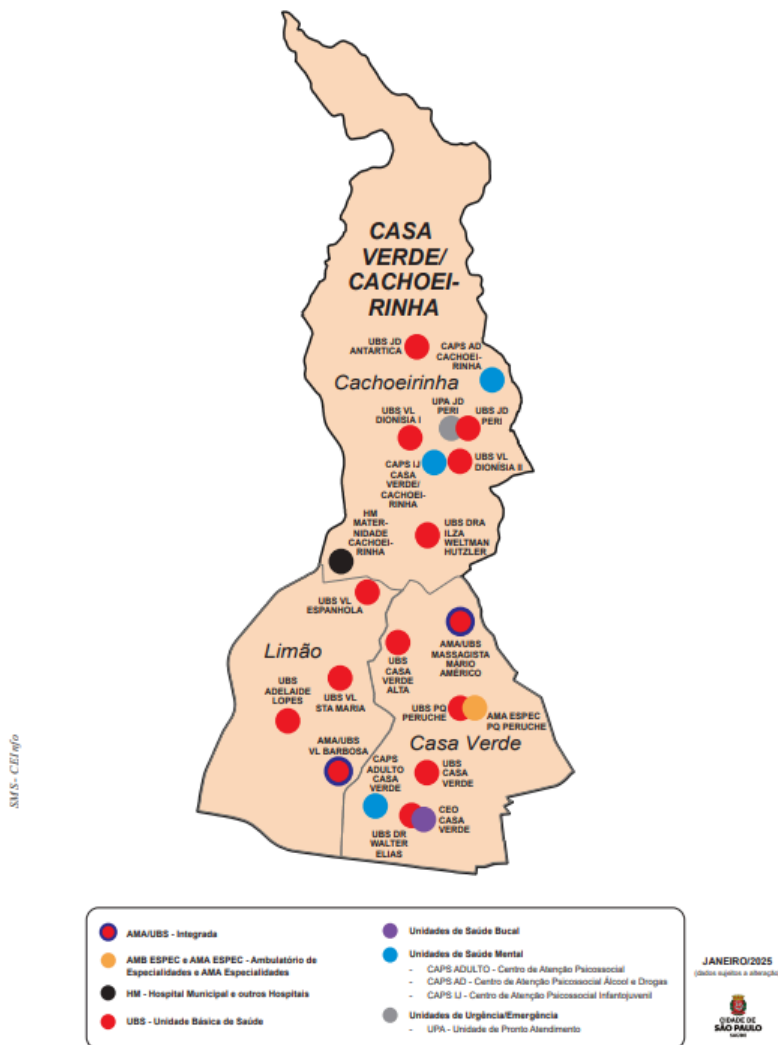
**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

# Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>21</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>22</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>24</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>32</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>34</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>35</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>37</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>38</b>

# 1. Perfil da Unidade de Saúde

ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA VERDE/CACHOEIRINHA



A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão, possui área territorial de 26,70 km<sup>2</sup> e população estimada, segundo o IBGE 2010, de 312.000 hab., com uma densidade demográfica de 11.587 hab./km<sup>2</sup>.

É subdividida em 3 Distritos Administrativos: Casa Verde, Limão e Cachoeirinha.

Podemos definir os Modelos de Unidades de Saúde em:

- Equipe UBS Tradicional: Unidade Básica de Saúde para atendimento à população sem cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF).

- Equipe Mista: Unidades mistas com ESF para atendimento à população com cobertura de ESF e atendimento à população geral do território da UBS.
- Equipe AMA/UBS: Unidades que contam com Ambulatório Médico Ambulatório e Unidades Básicas de Saúde - para atendimento de demanda espontânea e atendimento à população geral do território da Unidades de segunda a sábados e feriados das 7:00 às 19:00 horas.
- UPA: Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências.

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão conta com uma Rede Assistencial de Saúde com os seguintes equipamentos:

02 AMA/UBS Integradas: AMA/UBS Vila Barbosa, AMA/UBS Massagista Mario Américo, (sendo que as UBSs são ESF).

01 UPA: UPA III Jardim Peri

Unidades Básicas de Saúde:

5 UBSs Tradicionais: UBS Casa Verde, UBS Adelaide Lopes, UBS Parque Peruche, UBS Jardim Peri, AE/NISA/UBS Walter Elias.

3 UBSs Mista: UBS Jardim Antártica, UBS Espanhola e UBS VILA Dionísia.

4 UBSs ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Santa Maria, UBS Ilza Weltman Hutzler, UBS Vila Dionísia II;

04 Equipes Multi: UBS Vila Dionisia II/ UBS Vila Dionísia, UBS Vila Santa Maria/ UBS Vila Barbosa, UBS Espanhola/ UBS Casa Verde Alta, UBS Ilza Weltman Hutzler/ UBS Massagista Mario Américo;

05 Equipe Multi Individual: UBS Jardim Peri, UBS Dona Adelaide Lopes, UBS Walter Elias, UBS Parque Peruche, UBS Casa Verde, UBS Jardim Antártica ( com apoio da UBS Jardim Peri).

02 Ambulatórios de Especialidades: AMA-E Parque Peruche; AE Dr Walter Elias;

01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Casa Verde; 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD II Cachoeirinha, CAPS II Adulto Casa Verde, CAPS Infanto Juvenil Nise da Silveira

02 Equipe PAI: (Programa Acompanhamento de Idoso): lotada na UBS Jardim Antártica e UBS Casa Verde;

01 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde): UVIS Cachoeirinha;

01 APD (Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência): lotada na UBS Massagista Mario Americo;

01 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar): lotada na UBS Dona Adelaide Lopes.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

Abaixo explanaremos sobre o panorama geral do trimestre em questão, assim como as principais questões vivenciadas durante o ano de 2024.

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

Esta Ouvidoria recebeu no quarto trimestre de 2024 o total de 768 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo. Foi utilizada a Base de Dados do Sistema Ouvidorsus do dia 14/01/2024. Os assuntos mais demandados no período foram: Assistência à Saúde (381 demandas) e Gestão (225 demandas). Entre os sub assuntos com mais registros tivemos: Consulta/Atendimento/Tratamento e os relacionados a Recursos Humanos.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

No ano de 2024 tivemos o total de 2704 demandas, com a maior parte classificadas como: Solicitação (1621 demandas) e Reclamação (846 demandas).

Entre os assuntos e sub assuntos com mais registros tivemos: Assistência à Saúde (1268 demandas), Gestão (861 demandas) e os Sub assuntos (Consulta/Atendimento/Tratamento com 819 demandas recebidas e Recursos Humanos 442).

No ano de 2024, tivemos um aumento de 17% de demandas em relação ao ano de 2023, com destaques para as classificações de solicitação e reclamação, ambas com aproximadamente 20% de aumento.



Predominantemente no primeiro semestre de 2024 o município enfrentou a epidemia da dengue impactando nos serviços de saúde e elevando o número de atendimentos em nossas unidades. Outro ponto a ressaltar é referente ao programa Fralda em casa que ainda apresentou desajustes de fluxo.

Recebemos no ano de 2024 o total de 153 demandas de elogio, uma demanda a mais em relação ao ano de 2023. Esses elogios são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais sentem-se valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

Tivemos como conquista para o nosso território a inauguração de duas unidades: a UBS Jardim Antártica e a UPA Jardim Peri, ambas no primeiro semestre.

Com a abertura da Upa Jardim Peri houve o fechamento do AMA Jardim Peri, gerando alguns questionamentos no território, mas com a atuação da STS junto aos Conselhos Gestores da UBS Jardim Peri, Ama Peri e da própria STS, foram divulgadas as vantagens em ter no território um serviço com maior capacidade de atendimento, assim como poder contar com 27 leitos de observação e oferta de atendimento de Clínica médica, Pediatria, Ortopedia, Clínica Cirúrgica, Odontologia, Psiquiatria, além de exames laboratoriais, eletrocardiograma e Raio X. O novo equipamento está localizado numa região de grande circulação de pessoas, e contribui para o atendimento de urgência e emergência do território e adjacências.

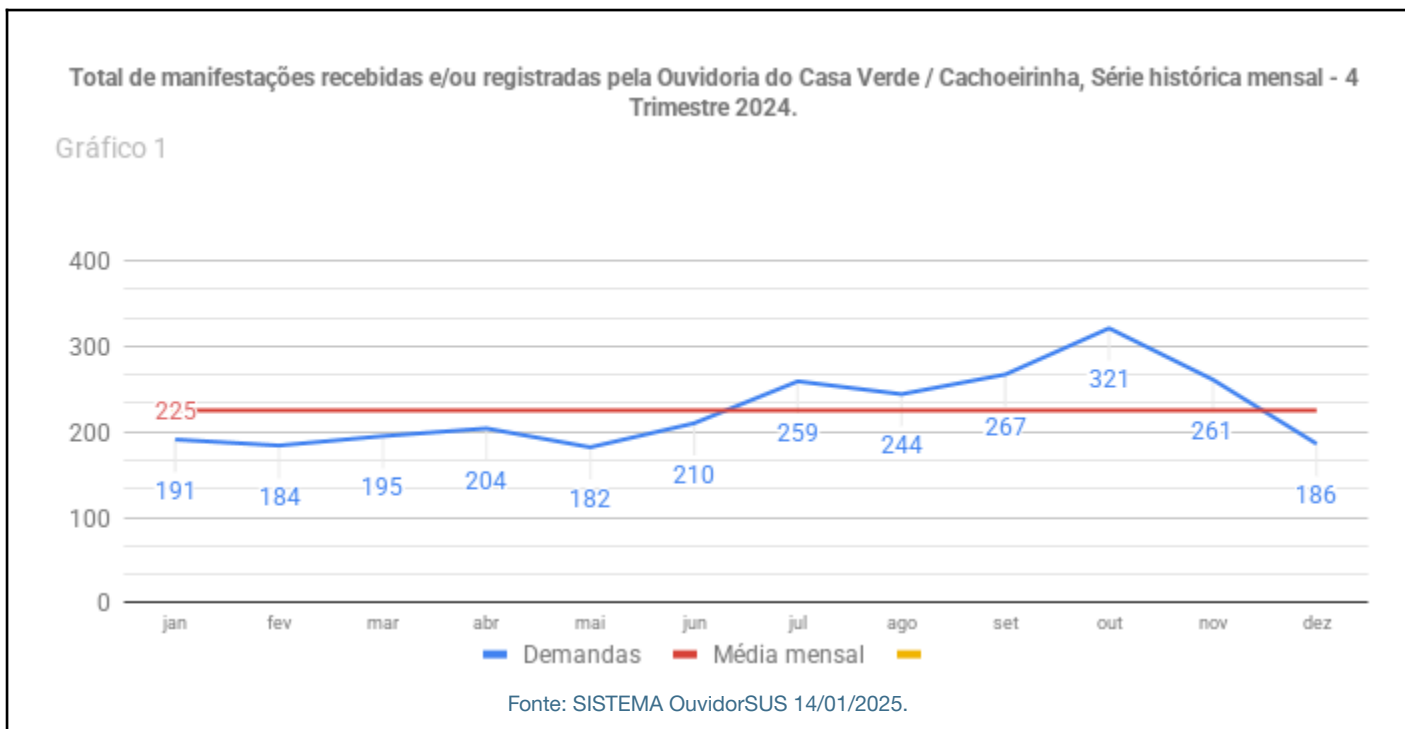
Além disso a UBS Jardim Peri que dividia o espaço físico com a AMA Jardim Peri, agora reordenou esse espaço, oferecendo aos munícipes atendimentos individuais e de grupos/coletivos no espaço da unidade de modo mais acolhedor e humanizado, pois anteriormente a Unidade contava com parcerias no território para alguns atendimentos.

O ano de 2024 também foi marcado pelo grande número de capacitações para a equipe das ouvidorias. Podemos citar: Curso Mediação de Conflitos, Curso Formação Básica: Rede de Ouvidorias SMS e Capacitação no SIGRC, além de reuniões da Ouvidoria em SMS.

Estes cursos são fundamentais para a capacitação dos profissionais e com isso melhorar ainda mais a qualidade nos atendimentos e processos.

Durante o ano apresentamos trimestralmente relatórios de ouvidoria para o Conselho Gestor da STS, para que tivessem o conhecimento das dificuldades do território como um todo no período e assim juntos procurarmos soluções melhores na qualidade dos serviços.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



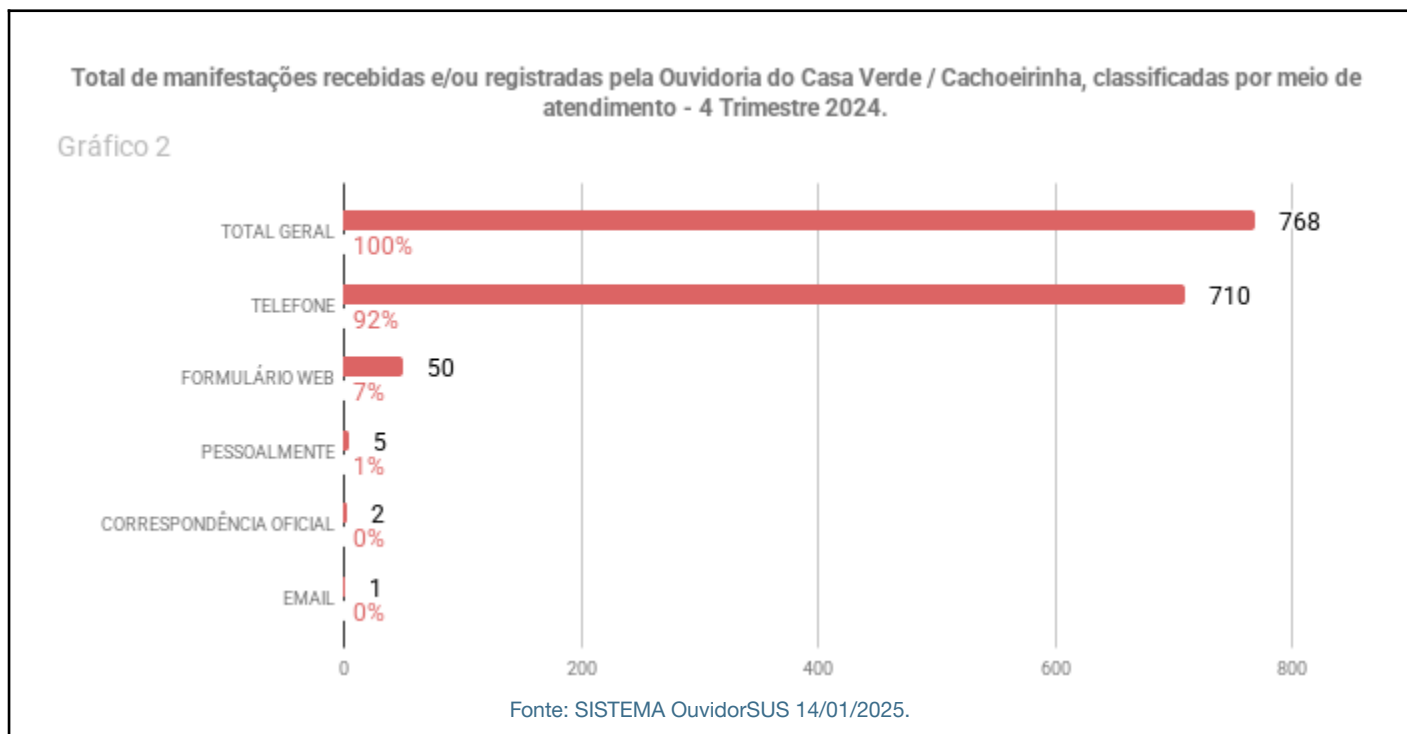
O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas durante o ano de 2024 por esta Supervisão Técnica de Saúde.

No primeiro trimestre, tivemos o total de 570 demandas, no segundo recebemos 596 manifestações, no terceiro trimestre 770 manifestações e no quarto trimestre 768 com o total de 2704 demandas recebidas no ano.

A média mensal de manifestações recebidas foi 225. O maior número apresentado foi no mês de outubro, com 321 demandas.

Dentro do trimestre analisado tivemos uma quantidade decrescente de manifestações recebidas entre os meses com a média de 256 registros no período.

## 4. Meios de atendimento



Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone - pela Central SP 156,

- Internet – Formulário WEB Utilizando o Link:

<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

- Presencial – em unidade de Ouvidoria – Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

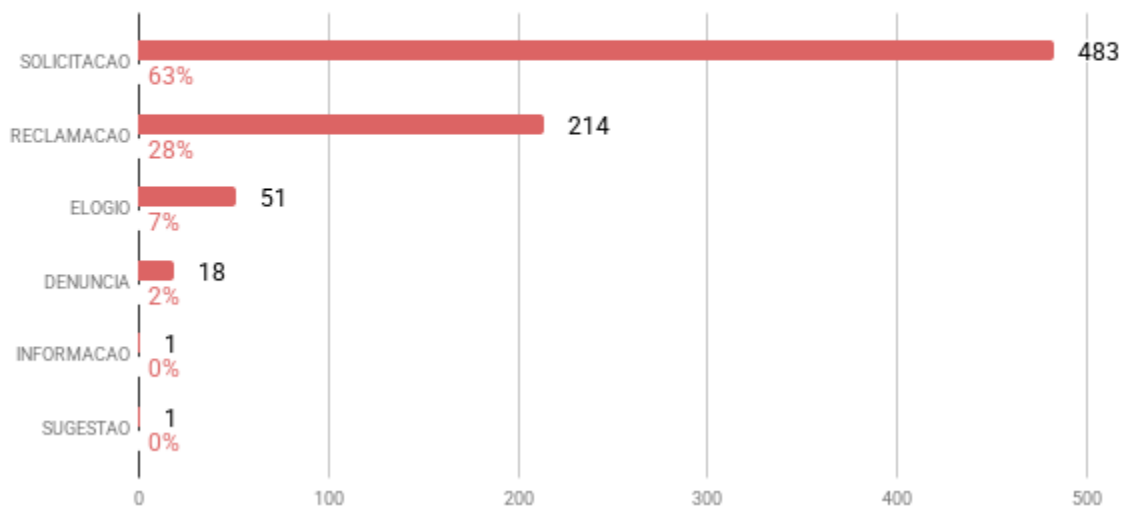
O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no quarto trimestre foi por telefone, compreendendo um total de 92% do total das demandas recebidas, seguido pelo formulário web com 7%.

As demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão são responsáveis por 1% das demandas registradas no período analisado. Esses dados representam a preferência pelos usuários pela utilização de registro por meio da Central de atendimento SP156.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

As manifestações recebidas dependendo do teor apresentado, podem ser classificadas como:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Informação.

O gráfico acima representa o total de demandas recebidas por cada uma das classificações apresentadas.

No período analisado, recebemos 483 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 63%. Assim como no trimestre anterior, esta foi a classificação com maior incidência e tivemos um aumento de 37,5% comparando o trimestre anterior nesta classificação.

Em seguida, a classificação Reclamação compõe 28% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos redução de 7% comparando com os dados apresentados no segundo trimestre.

Além destas, recebemos 51 demandas classificadas como Elogio (7%), 18 Denúncias (2%), 01 demanda classificada como Informação e 01 Sugestão (0%).

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 483 solicitações registradas no quarto trimestre de 2024 correspondem a 63% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento com as consultas para ortopedia e traumatologia tendo maior número, com o total de 39 demandas recebidas no trimestre.

O assunto Produtos para saúde/Correlatos, é o segundo mais demandado dentro da classificação Solicitação, e representa o total de 13% das demandas no trimestre, sendo que o sub assunto fralda descartável foi o de maior número (44 manifestações).

Em relação ao Assunto Cirurgia, as cirurgias mais solicitadas no trimestre são as ortopédicas, com 19 demandas recebidas.

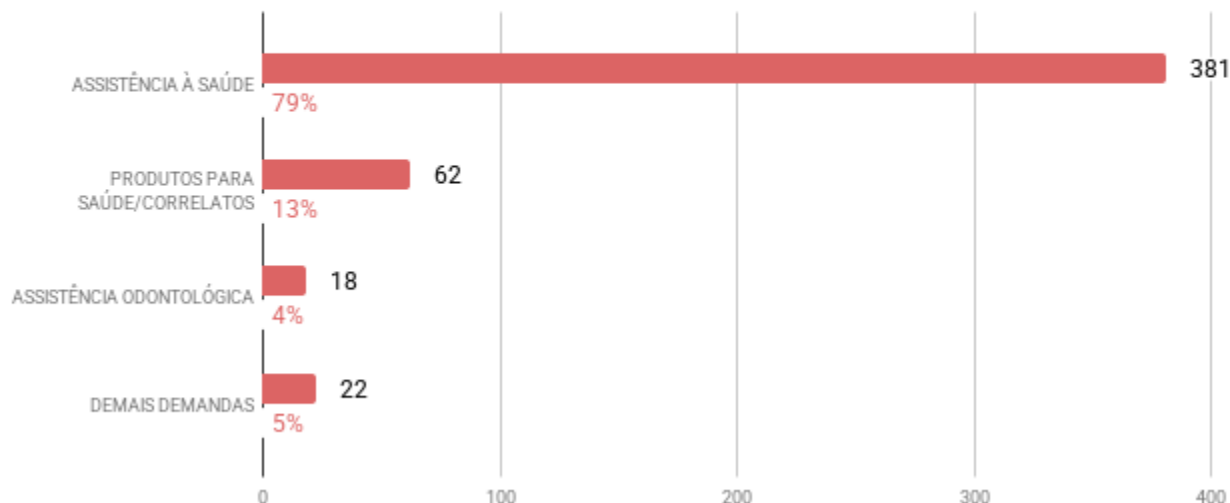
Vale ressaltar que todas as demandas recebidas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e feitas as tratativas pertinentes a cada caso, sendo dadas as devidas orientações, como por exemplo: orientações em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário que comparece à unidade somente na data agendada para o atendimento médico.

Em relação às cirurgias, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Vale ressaltar que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade. As unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 4 Trimestre 2024.

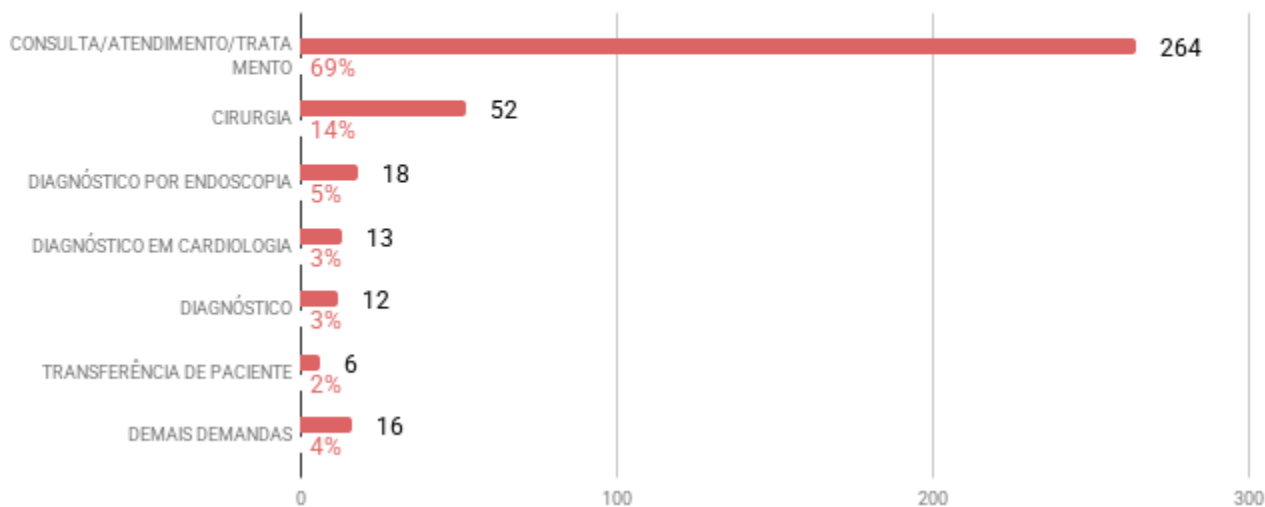
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 214 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (80%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

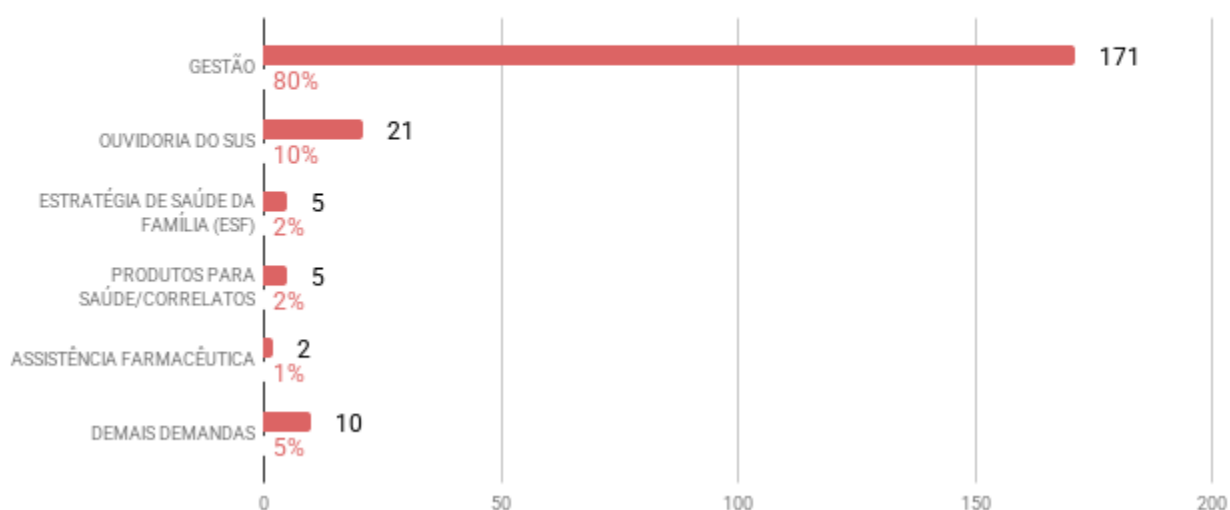
Referente às demandas com tipificação ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, o subassunto 1 mais demandado foi referente a Rotinas/Protocolos da unidade de saúde, com 40 demandas recebidas no período.

Nestas demandas são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento, devido muitas vezes ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade.

Já dentro do subassunto RECURSOS HUMANOS, o quesito Insatisfação relacionada a médicos foi o de maior número, com 28 demandas. Neste quesito, todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado. Foi reforçada a importância da boa relação médico-paciente, assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 4 Trimestre 2024.

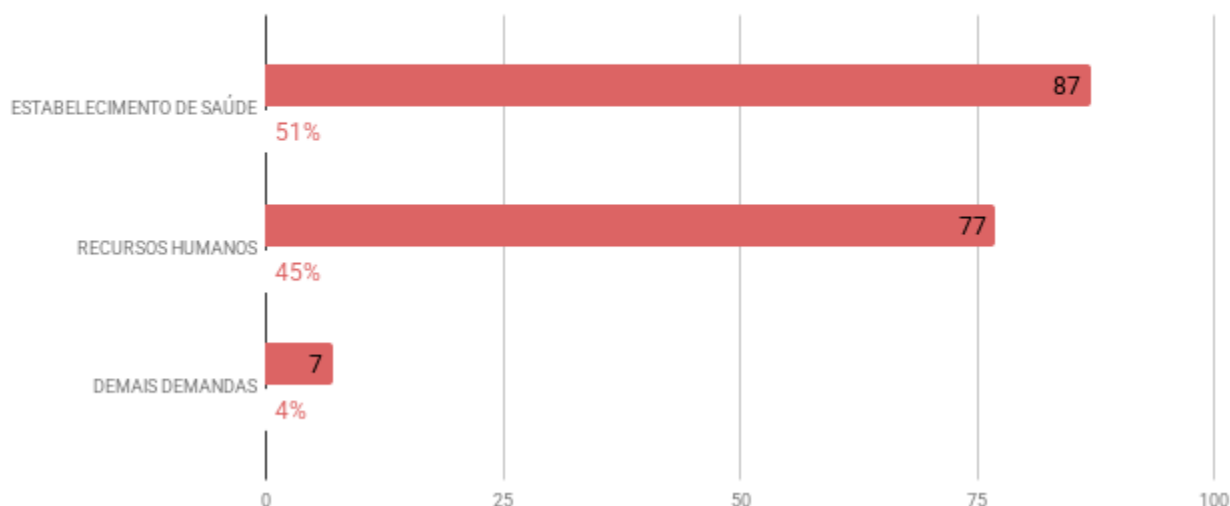
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Foram registrados **51 elogios no quarto trimestre de 2024, correspondendo a 7% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi 17 elogios.

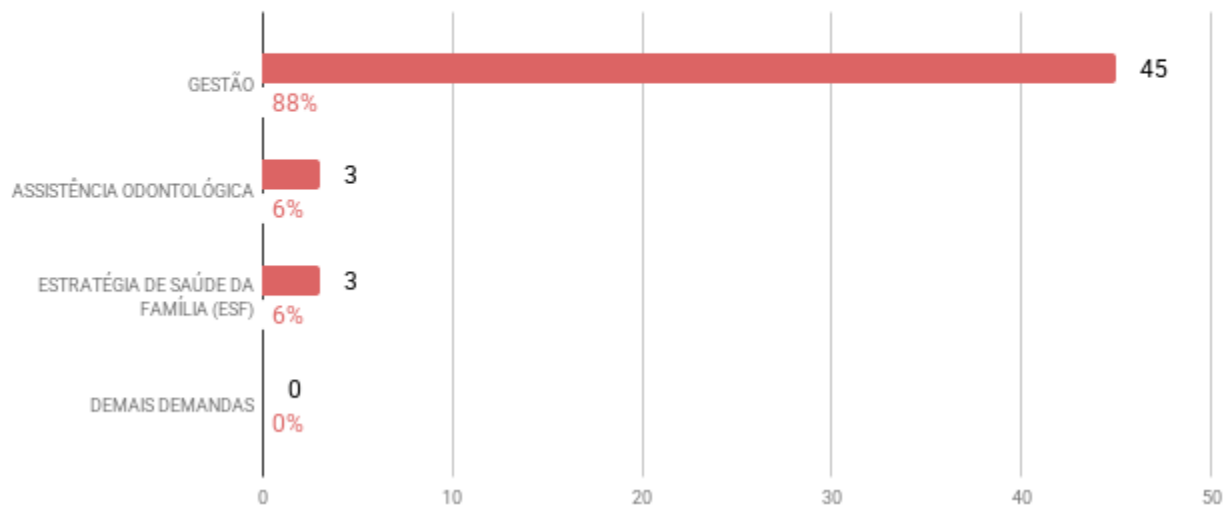
Comparando com o trimestre anterior, quando tivemos 49 elogios, o número de elogios teve um aumento de 4% em relação ao período anterior. A equipe de saúde foi a mais elogiada no período, com o total de 16 manifestações.

Ressaltamos que as demandas de elogio são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais sentem-se valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.



Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 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 ESPEC PARQUE PERUCHE	275	275	100%
AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	13	27	48%
AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	29	31	94%
CAPS ADULTO II CASA VERDE	4	5	80%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	6	7	86%
UBS ADELAIDE LOPES	39	39	100%
UBS CASA VERDE	24	26	92%
UBS CASA VERDE ALTA	16	23	70%
UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	69	73	95%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	20	20	100%
UBS JARDIM ANTÁRTICA	21	21	100%
UBS JARDIM PERI	30	30	100%
UBS PARQUE PERUCHE	32	33	97%
UBS VILA DIONISIA	46	47	98%
UBS VILA DIONISIA II	13	13	100%
UBS VILA ESPANHOLA	31	32	97%
UBS VILA SANTA MARIA	31	32	97%
UPA III JARDIM PERI	25	27	93%
UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA	3	3	100%
Total	727	764	95%

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Respostas das demandas recebidas por nossas unidades no 4º trimestre de 2024. Nela observamos que das 764 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 727 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 95%.

As unidades que não atingiram a meta de 80% de respostas respondidas dentro do prazo são:

- AMA/UBS Massagista Mario Américo: 48%;
- UBS Casa Verde Alta: 70%.

Abaixo informamos as justificativas dos gerentes das unidades citadas:

**AMA/UBS Massagista Mario Américo:**

*"Na AMA/UBS Integrada Massagista Mário Américo, as tratativas das demandas são realizadas diretamente por esta gerência, na intenção de maior qualificação das respostas/tratativas, devido muitas demandas e por vezes dificuldade em contatar o munícipe houve o atraso na inserção das respostas no sistema.*

*Atte,  
Alexandre Souza dos Santos"*

**UBS Casa Verde Alta:**

*"Boa tarde,  
Em outubro/24 prazo cumprido, em novembro/24 o prazo foi excedido devido dificuldade de contato com usuário, dezembro/24 de janeiro/25 prazo cumprido, além de ausência de alerta para novas entradas.*

*att  
Lizieine"*

Comparando com o trimestre anterior, houve o aumento do número de demandas concluídas dentro do prazo de 01%. Continuaremos atuando para a melhora contínua dos nossos resultados

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

O Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ) foi criado pela Divisão de Ouvidoria do SUS em 2022, a fim de monitorar e acompanhar a qualidade e prazos das demandas recebidas. Nele, pode ser avaliada toda a tramitação destas demandas e registrar suas falhas ou observações pertinentes para melhoria contínua dos processos e tornar os dados o mais fidedignos possível.

No 4º trimestre recebemos 768 demandas. Destas, 754 foram avaliadas, o que representa 99,9%. Em comparação com o trimestre anterior, houve um aumento de 2,3% na quantidade de demandas avaliadas. Isto retrata a importância de haver uma equipe completa para o desenvolvimento do trabalho.

Podemos apontar como dificuldade no período o registro do estabelecimento comercial incorreto, pois contamos com unidades homônimas, o que gera dificuldade para o registro realizado pelo Portal SP 156 e pelo usuário em determinar se a demanda se refere ao AMA/AMAE ou UBS homônimo. Com isso, algumas vezes o direcionamento fica prejudicado. Além disso, essas unidades compartilham espaços, dificultando a identificação correta do estabelecimento.

A fim de evitar o redirecionamento e com isso não impactar o prazo de resposta ao usuário, procuramos fazer a verificação do histórico de atendimento das demandas recebidas no sistema SIGA SAÚDE.

## **11. Plano de ação**

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

- Por meio de sugestões trazidas pelo Conselho Gestor da STS, indicar cursos junto ao PLAMEP, para a capacitação/atualização dos colaboradores das unidades, com o objetivo de melhorar e tornar o atendimento aos usuários ainda mais qualificado e humanizado.
- Envio de e-mail pela Ouvidora e Supervisora da STS às unidades com maior número de demandas recebidas mensalmente, assim como para as unidades que não cumpriram o prazo de conclusão de resposta, notificando os gerentes e diretoria da ASF.
- Acompanhamos as demandas, e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais, com a participação da assessoria técnica da supervisão e supervisora, assim achamos o melhor caminho para resolução das mesmas. E quando necessário contatamos a ouvidoria da Associação Saúde da Família (ASF).

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
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2024	Colaboradores	Em andame... ▾
Contato com unidades	Casos urgentes/específicos	e-mail e/ou telefone	Ano 2024	Ouvidoria/Supervisora/Assessor técnico	Em andame... ▾
E-mail para gerentes/ASF	Notificação	e-mail	Ano 2024	Ouvidoria/Supervisora	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 a 17/10/2024	Treinamento Sistema SIGRC	Apresentação e Treinamento do novo Sistema Integrado de Gestão de relacionamento com o cidadão (SIGRC)	Catia C. P. Ramos
21 a 24/10/2024	Treinamento Sistema SIGRC	Apresentação e Treinamento do novo Sistema Integrado de Gestão de relacionamento com o cidadão (SIGRC)	Simone Margareth Pera Fernandes
19/10/2024	Reunião do Conselho Gestor da STS	Apresentar o Relatório de Ouvidoria do 3º trimestre de 2024	Simone Margareth Pera Fernandes





**Reunião do conselho gestor da STS**



**Treinamento do sistema SIGRC**

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

Durante o segundo trimestre de 2024, tivemos o maior número de demandas referentes à classificação Solicitação, seguido pelas Reclamações, da mesma forma do que foi apresentado no trimestre anterior.

O assunto Assistência à Saúde e Produtos para a Saúde e Correlatos foram os mais solicitados no período, da mesma forma que no período anterior.

Dentre as solicitações de consultas, a especialidade que se destacou foi ortopedia e traumatologia. Já em relação à solicitação de cirurgias, as cirurgias ortopédicas foram a de maior incidência. Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a Regulação Local e que os usuários sejam devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020, não sendo da governabilidade da unidade).

Ainda tivemos o subassunto fraldas como mais demandado dentro do assunto Produtos para a Saúde e Correlatos. A motivação dessas solicitações foi em relação ao alinhamento com entrega na residência do paciente pelos Correios, à necessidade de orientação do Programa Fralda em Casa e sobre a atualização de cadastro do paciente a cada seis meses.

Em relação às reclamações, a dificuldade de acesso foi a de maior número no quarto trimestre, da mesma forma que no trimestre anterior.

Ressaltamos que as orientações aos usuários sobre as rotinas e protocolos da unidade, assim como as possibilidades de consulta por meio do Acesso Avançado e uso do aplicativo Agenda Fácil são realizadas pelos gerentes e devem continuar a ser difundidos.

Os elogios apresentados aos colaboradores valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser divulgado ainda mais aos usuários essa forma de manifestação.

Esta ouvidoria preza pelo bom relacionamento com os gerentes e os aciona sempre que necessário.

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio da qualidade de respostas e resolutividade das demandas apresentadas, assim como em conjunto com a ouvidora da ASF, gerenciamos e orientamos as unidades, quanto ao cumprimento dos prazos de respostas.

Em continuação ao desenvolvimento do plano de ação elaborado anteriormente, foram realizados no quarto trimestre os seguintes cursos para os colaboradores:

<b>Cursos / Treinamentos</b>	<b>Mês</b>
DESENVOLVER PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO E CAPACITAR PROFISSIONAIS PARA MONITORAMENTO DA PRODUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA, NAS COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE.	OUTUBRO
DESENVOLVER PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO E CAPACITAR PROFISSIONAIS PARA MONITORAMENTO DE PRODUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA, NAS COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE.	OUTUBRO
III ENCONTRO MUNICIPAL DOS NÚCLEOS DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DA ATENÇÃO BÁSICA - NUVIS-AB	NOVEMBRO
IV SEMINÁRIO MUNICIPAL DE IMUNIZAÇÕES 2023 E I ENCONTRO SAÚDE E EDUCAÇÃO EM PROL DA VACINAÇÃO	OUTUBRO
IX SEMANA DE ENSINO E PESQUISA	DEZEMBRO
1º FÓRUM - SEGURANÇA DO PACIENTE	DEZEMBRO
FONOAUDIOLOGIA E ENVELHECIMENTO - DESAFIOS E CUIDADOS	NOVEMBRO
MOM III ATENÇÃO DOMICILIAR (6 TURMAS - 03.10. 16 DE OUTUBRO E 7,14 E 27 DE NOV)	NOVEMBRO
MOM III COMUNICAÇÃO CLÍNICA ( 6 TURMAS - 03,10,16 DE OUTUBRO E 7,14 E 27 DE NOV)	NOVEMBRO
OFICINA - A LINHA DE CUIDADO DO PSICÓLOGO NA AB	NOVEMBRO

OFICINA - A ATUAÇÃO DA TO NA AB	OUTUBRO
OFICINA - DOR CRÔNICA NA ATENÇÃO BÁSICA	OUTUBRO
REUNIÃO - DESAFIOS PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO MULTI NO AB	NOVEMBRO
III ENCONTRO MUNICIPAL DOS NÚCLEOS DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE DA ATENÇÃO BÁSICA - NUVIS-AB	NOVEMBRO
IV SEMINÁRIO MUNICIPAL DE IMUNIZAÇÕES 2023 E I ENCONTRO SAÚDE E EDUCAÇÃO EM PROL DA VACINAÇÃO	OUTUBRO
IX SEMANA DE ENSINO E PESQUISA	OUTUBRO
1º FÓRUM - SEGURANÇA DO PACIENTE	OUTUBRO
FONOAUDIOLOGIA E ENVELHECIMENTO - DESAFIOS E CUIDADOS	OUTUBRO
MOM III ATENÇÃO DOMICILIAR (6 TURMAS - 03.10. 16 DE OUTUBRO E 7,14 E 27 DE NOV)	OUTUBRO
MOM III COMUNICAÇÃO CLÍNICA ( 6 TURMAS - 03,10,16 DE OUTUBRO E 7,14 E 27 DE NOV)	OUTUBRO
OFICINA - A LINHA DE CUIDADO DO PSICÓLOGO NA AB	OUTUBRO
OFICINA - A ATUAÇÃO DA TO NA AB	OUTUBRO
OFICINA - DOR CRÔNICA NA ATENÇÃO BÁSICA	OUTUBRO
REUNIÃO - DESAFIOS PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO MULTI NO AB	OUTUBRO
REUNIÃO- DISTRIBUIÇÃO DAS LINHAS DE CUIDADO DO FONO NA ATENÇÃO BÁSICA	NOVEMBRO
SÍFILIS E OUTRAS ISTS	OUTUBRO
TREINAMENTO PARA A REALIZAÇÃO DAS AUDITORIAS DOS PROTOCOLOS DAS 6 METAS DE SEGURANÇA.	OUTUBRO
TREINAMENTO PESQUISA DE CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE 2024	OUTUBRO

VIOLÊNCIA E CUIDADO EM REDE	OUTUBRO
1º SIMPÓSIO DE MEDICINA FETAL	OUTUBRO
ACOLHIMENTO - POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO	OUTUBRO
II SEMANA DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL	OUTUBRO
II SEMANA DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL - WORKSHOP FISIOTERAPIA PÉLVICA	OUTUBRO
II SEMANA DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL - WORKSHOP MÃOS LIMPAS, PACIENTE SEGURO	OUTUBRO
OUTUBRO ROSA - PALESTRA AÇÕES DO SERVIÇO DE MASTOLOGIA DO HMEC	OUTUBRO
OUTUBRO ROSA - PALESTRA CIRURGIA EM PACIENTES METASTÁTICAS E CÂNCER DE MAMA - EVOLUÇÃO E TRATAMENTO	OUTUBRO
CATETERISMO NASOENTERAL E NASOGÁSTRICO	OUTUBRO
CATETERISMO VESICAL DE DEMORA	OUTUBRO
CURSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA HOSPITALAR ASSÉDIO E GESTÃO ADMINISTRATIVA E GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS	OUTUBRO
CURSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA HOSPITALAR GESTÃO DE CONFLITOS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	OUTUBRO
CURSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA HOSPITALAR OS DESAFIOS PARA MOTIVAÇÃO DA LIDERANÇA E LIDERANÇA TRANSFORMACIONAL	OUTUBRO
CURSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA HOSPITALAR OUVIDORIA, QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	OUTUBRO
CURSO DE GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA HOSPITALAR SOFT SKILLS - HABILIDADES ESSENCIAIS PARA O PROCESSO DE TRABALHO E SCIH	OUTUBRO
DESINFECÇÃO DE CONECTORES	OUTUBRO

EXAME FÍSICO DIÁRIO E NA ALTA, NO NEONATO	OUTUBRO
FISIOTERAPIA NA UTI DA MULHER - TREINAMENTO PRÁTICO PCR/RCP	OUTUBRO
HUMANIZAÇÃO NA JORNADA DO BEBÊ	OUTUBRO
I ENCONTRO DE CUIDADOS PALIATIVOS DA CLÍNICA NEONATAL DO HMEC	OUTUBRO
II SEMANA DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL - WORKSHOP POSICIONAMENTO NO PACIENTE ACAMADO	OUTUBRO
II SEMANA DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL - WORKSHOP SHANTALA	NOVEMBRO
II SEMANA DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL - WORKSHOP TERAPIA DE ALTO FLUXO	NOVEMBRO
INSTALAÇÃO DE NPP E TRIPLA CHECAGEM	OUTUBRO
LEGISLAÇÃO - ENTREGA PROTEGIDA	OUTUBRO
MANEJO DA COBERTURA 10 X 25 EM CURATIVOS	OUTUBRO
MANEJO DO DETERGENTE ENZIMÁTICO (LABSEPTIC) E LIMPEZA DE SUPERFÍCIES	OUTUBRO
MANOBRA DE HEIMLICH PARA PREVENÇÃO DE MORTE SÚBITA	NOVEMBRO
MANUSEIO MÍNIMO	NOVEMBRO
MONTAGEM DE VENTILADOR MECÂNICO	NOVEMBRO
NOVEMBRO AZUL	NOVEMBRO
OFICINA SOBRE PROCESSO DE ENFERMAGEM	OUTUBRO
ORIENTAÇÕES SOBRE FIXADOR DE TUBO OROTRAQUEAL	NOVEMBRO
PLANO TERAPÊUTICO SINGULAR - SISTEMA SGHX	NOVEMBRO
POSICIONAMENTO FUNCIONAL	OUTUBRO
PRINCIPAIS MEDICAMENTOS E CUIDADOS DE ENFERMAGEM NA INDUÇÃO DE PARTO	OUTUBRO

REUNIÃO SOBRE CURATIVOS - EMPRESA HARTMANN	OUTUBRO
SEMANA DA PREMATURIDADE OFICINA DE FLÂMULAS E AURICULOTERAPIA	OUTUBRO
TÉCNICAS DE HIGIENIZAÇÃO HOSPITALAR - GUIMA CONSECO	NOVEMBRO
TESTE DO PEZINHO	NOVEMBRO
TRATAMENTO MÉDICO DE TESTEMUNHAS DE JEOVÁ	NOVEMBRO
TREINAMENTO DA ESCALA DE ALERTA MEOWS - DETECÇÃO PRECOCE DE DETERIORAÇÃO CLÍNICA	NOVEMBRO
TREINAMENTO TEÓRICO PRÁTICO BRIGADA DE INCÊNDIO	OUTUBRO

Estes cursos são fundamentais para a capacitação dos profissionais e com isso melhorar ainda mais a qualidade nos atendimentos e processos da unidade.

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

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio das demandas recebidas, como uma ferramenta de gestão.

Semanalmente são levantados os tópicos principais e com isso são tomadas as medidas adequadas para solucionar os problemas de forma ágil.

A atuação junto ao Conselho Gestor da Supervisão e, quando necessário, em Conselhos Gestores das unidades, é fundamental para o contato com os três segmentos (usuário, trabalhador e gestor), a fim de juntos procurarmos soluções melhores na qualidade dos nossos serviços. Nesses encontros, são tratadas pautas de interesse aos usuários e aproveitamos a oportunidade para trazer informações sobre os diversos programas e serviços disponibilizados nas nossas



unidades. Com isso, temos os conselheiros como multiplicadores dessas informações em seus territórios.

Em reunião com gerentes, na maioria das vezes com periodicidade semanal, alinhamos os processos e buscamos sempre a melhoria dos mesmos. Além disso, sempre que for necessário convocamos reuniões extraordinárias ou pontuais, dependendo do assunto ou urgência em questão.

As manifestações muitas vezes são acompanhadas também pela área técnica da supervisão, para que juntos (Supervisão, ouvidoria e assessoria técnica) alcancem a melhor resolutividade do caso, e também sejam feitos os ajustes necessários dos fluxos e processos.

Em relação ao Indicador Q2 apontado no contrato de gestão, analisando os resultados obtidos, utilizo como mais uma ferramenta de gestão. E os gerentes que não cumpriram a meta são questionados imediatamente.

Em relação às demandas, diariamente atuamos nas demandas recebidas pelos diversos meios (imprensa, e-mail ou quando acionada por demais instâncias superiores). Faço o acompanhamento dos resultados trimestralmente, através do relatório apresentado pela Ouvidoria aos Conselhos Gestores e através de relatório de acompanhamento de demandas relacionadas à falta de profissionais e dificuldade de acesso às nossas unidades, elaborado pela ouvidoria semanalmente.

Sempre que necessário, aponto ou solicito esclarecimentos à ouvidoria para visualizar pontos de melhoria no território. Dentro do possível, solicito o acompanhamento da ouvidoria para os casos mais complexos, através de contato da ouvidora com o munícipe para melhor acolhimento da demanda recebida.

Continuamos de portas abertas para acolher e para oferecer o melhor atendimento possível aos usuários do SUS.

Silvia Regina Pinto

Supervisora da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

## **15. Glossário**

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

**AE** - Ambulatório de Especialidades

**AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental

**AMA** - Assistência Médica Ambulatorial

**APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência

**CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto

**CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas

**CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil

**CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva

**CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos

**CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa

**CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas

**CER** - Centro Especializado em Reabilitação

**CMS** - Conselho Municipal de Saúde

**COE** - Clínica Odontológica Especializada

**COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas

**CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência

**CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil

**CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS

**CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde

**CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde

**CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador

**CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS

**DA** - Distrito Administrativo

**DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde

**EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

**EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio

**ESF** - Equipe de Saúde da Família

**HD** - Hospital Dia

**HM** - Hospital Municipal

**HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal

**MS** - Ministério da Saúde

**NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

**NIR** - Núcleo Interno de Regulação  
**OS** - Organização Social  
**PA** - Pronto Atendimento  
**PAI** - Programa Acompanhante de Idosos  
**PSF** - Programa de Saúde da Família  
**PSM** - Pronto Socorro Municipal  
**SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS  
**SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo  
**SMS** - Secretaria Municipal da Saúde  
**SRT** - Serviço de Residência Terapêutica  
**STS** - Supervisão Técnica de Saúde  
**SUS** - Sistema Único de Saúde  
**UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto  
**UBS** - Unidade Básica de Saúde  
**UPA** - Unidade de Pronto Atendimento  
**URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso  
**UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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.



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>

