

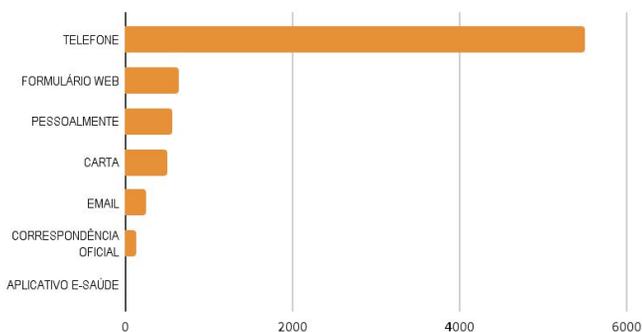
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

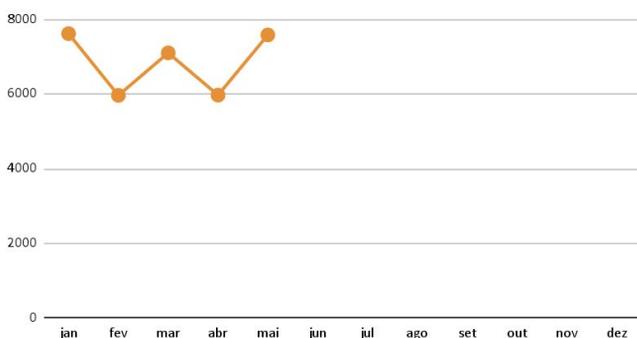
Maio de 2022

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

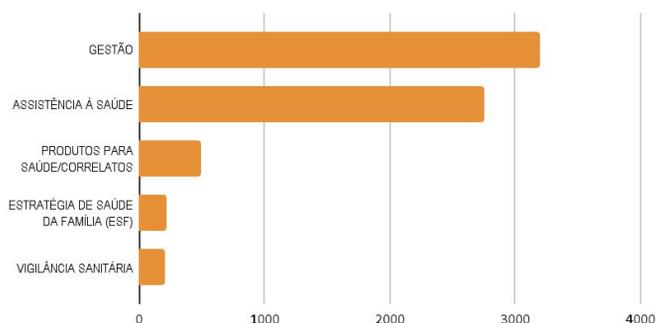
MEIOS DE ATENDIMENTO



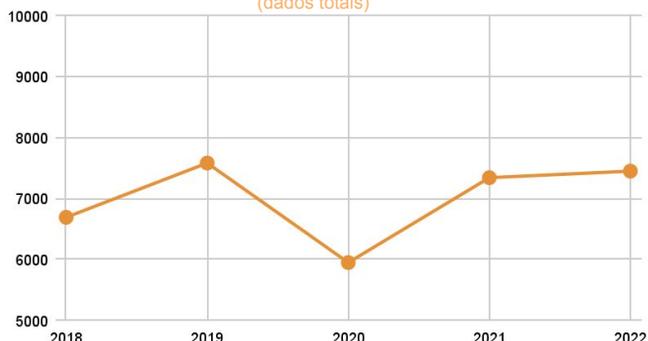
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SÉRIE HISTÓRICA MÊDIA MENSAL ANUAL* (dados totais)



**A cada 4
reclamações, 1
elogio é feito**

**Na Rede de Ouvidoria, em média
são registradas 245
manifestações por dia, 10 por hora**

8.122*

**Manifestações
recebidas em**

Maio de 2022

(*dados totais)



**Meio de Atendimento
mais utilizado**

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

**48%
SOLICITAÇÕES
38%
RECLAMAÇÕES
10%
ELOGIOS
3%
DENÚNCIAS
1%
INFORMAÇÃO
0%
SUGESTÕES**

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

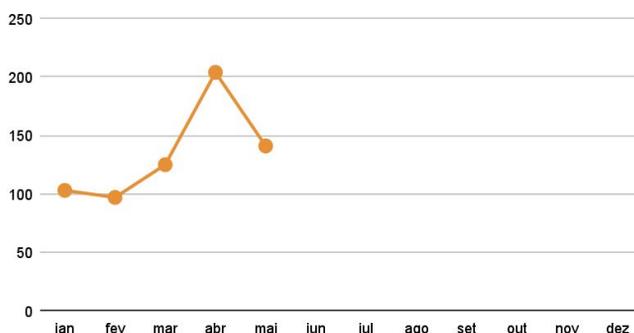
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

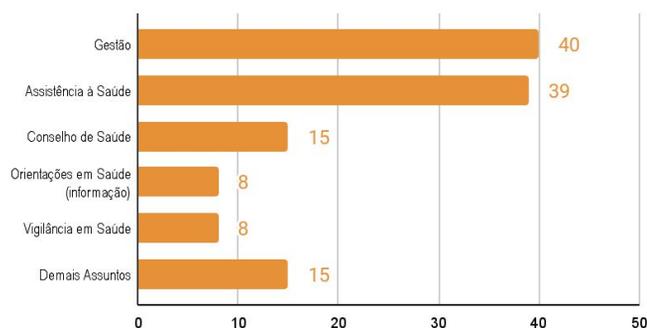
Maio de 2022

DADOS TRANSPARÊNCIA PASSIVA - E-SIC

NÚMERO DE PEDIDOS MÊS A MÊS



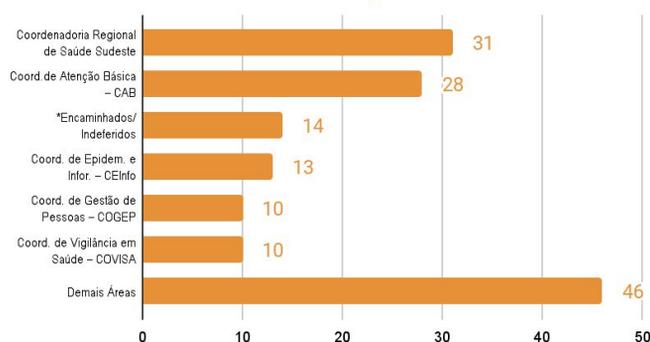
ASSUNTOS RECORRENTES



141

Pedidos de Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



* Indeferidos: Por ausência de elementos fundamentais, fora da competência da PMSP, fora do escopo do e-SIC. Encaminhados: Pedidos que não são de competência da PMSP.

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 15 dias.

Recurso

1° Instância Recursal	12
2° Instância Recursal	6
3° Instância Recursal	0

E-SIC

MEIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

- **ENDEREÇO ELETRÔNICO**
[HTTPS://ESIC.PREFEITURA.SP.GOV.BR/ACCOUNT/LOGIN.ASPX](https://esic.prefeitura.sp.gov.br/account/login.aspx)
- **PRESENCIALMENTE (SIC PRESENCIAL)**
- **CORRESPONDÊNCIA FÍSICA (CARTAS).**

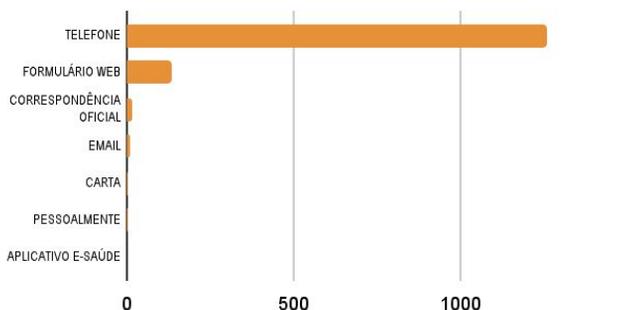
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

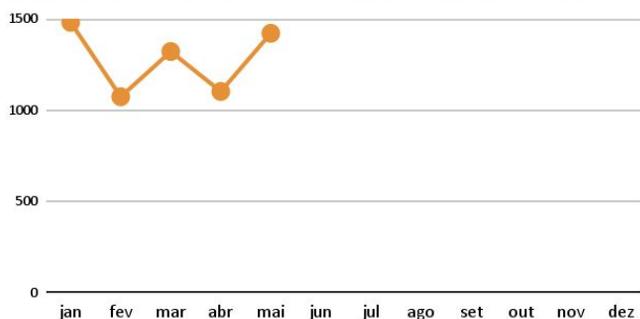
Maio de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL

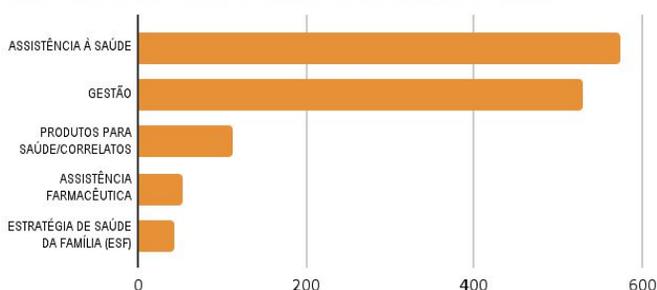
MEIOS DE ATENDIMENTO



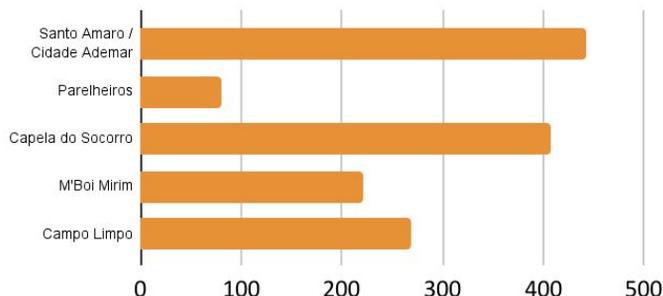
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sul, em média são registradas 46 manifestações por dia, 2 por hora

1.422*

Manifestações recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

56% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
7% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

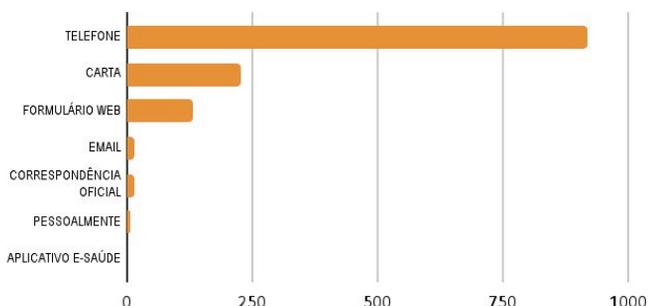
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Maio de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE

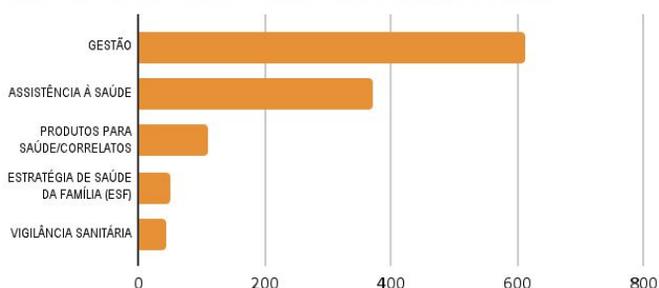
MEIOS DE ATENDIMENTO



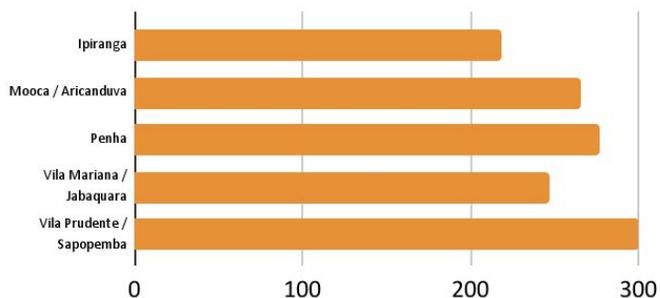
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Sudeste, em média são registradas 42 manifestações por dia, 2 por hora

1.309*

Manifestações recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

42% SOLICITAÇÕES
37% RECLAMAÇÕES
15% ELOGIOS
4% DENÚNCIAS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

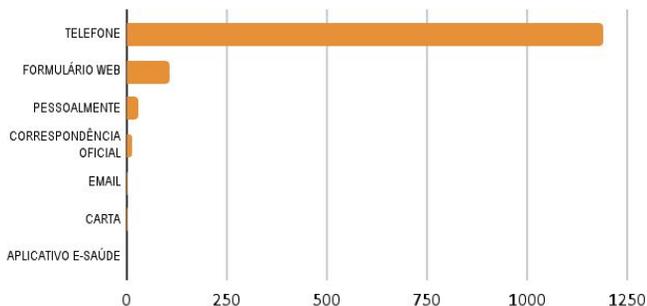
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

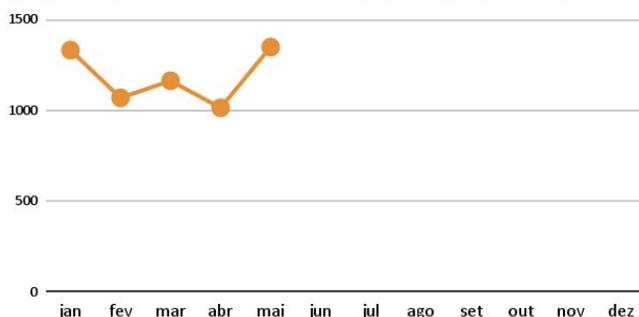
Maio de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

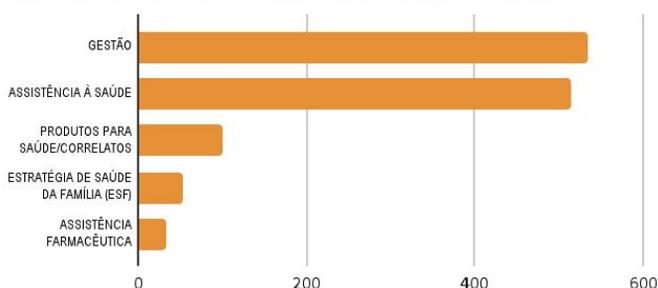
MEIOS DE ATENDIMENTO



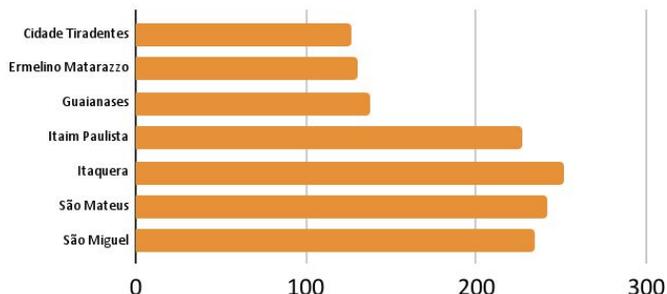
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Leste, em média são registradas 44 manifestações por dia, 2 por hora

1.349*

Manifestações recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

52% SOLICITAÇÕES
38% RECLAMAÇÕES
8% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

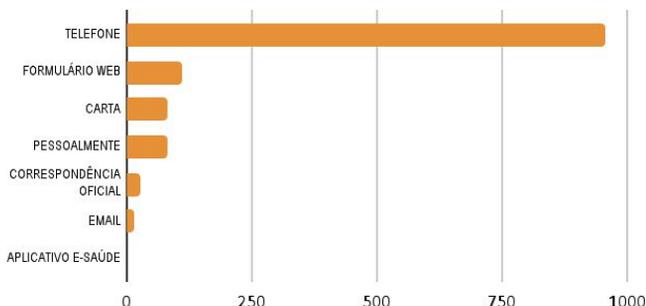
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

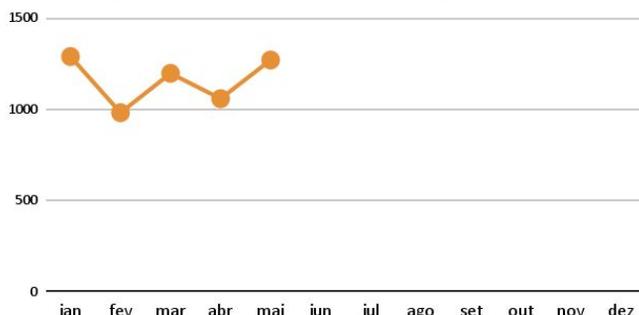
Maio de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE

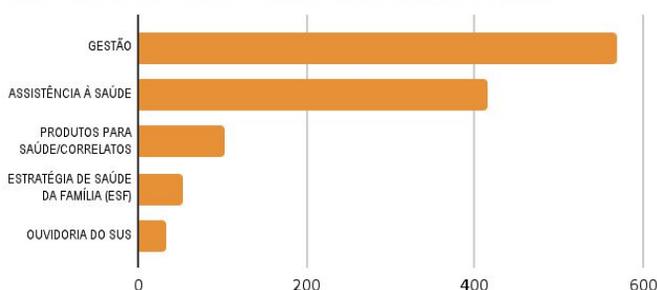
MEIOS DE ATENDIMENTO



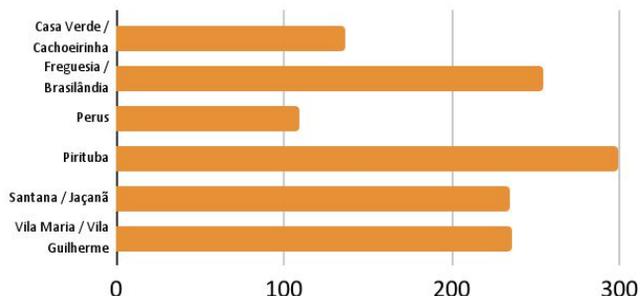
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Norte, em média são registradas 41 manifestações por dia, 2 por hora

1.270*

Manifestações recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

45% SOLICITAÇÕES
39% RECLAMAÇÕES
12% ELOGIOS
2% DENÚNCIAS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

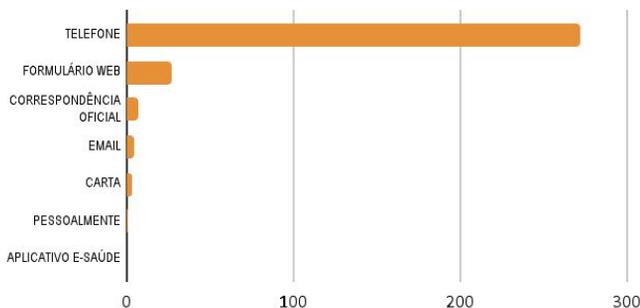
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

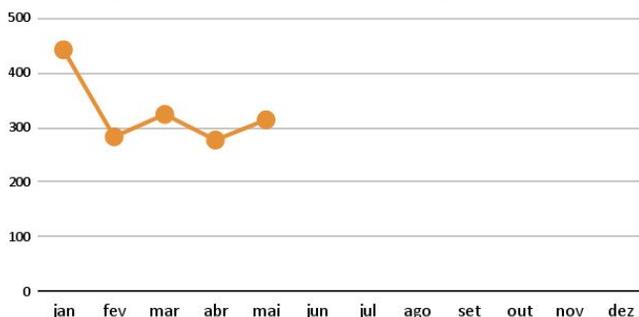
Maio de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE

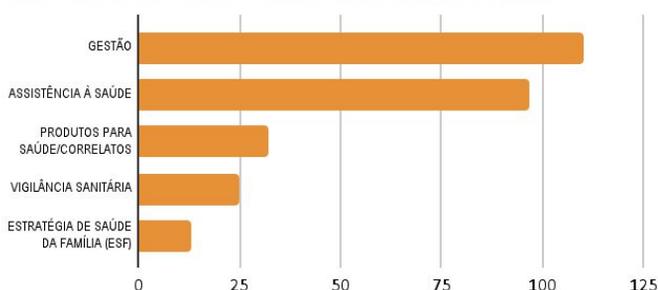
MEIOS DE ATENDIMENTO



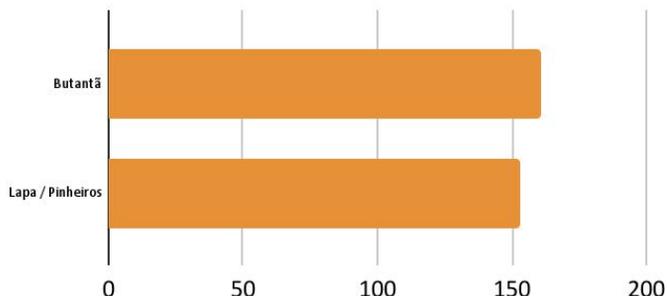
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 10 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Oeste, em média são registradas 10 manifestações por dia, 0 por hora

314 *

Manifestações recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

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

47% SOLICITAÇÕES
40% RECLAMAÇÕES
8% DENÚNCIAS
4% ELOGIOS
1% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

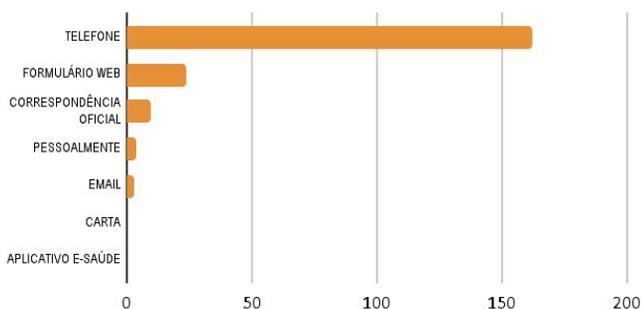
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

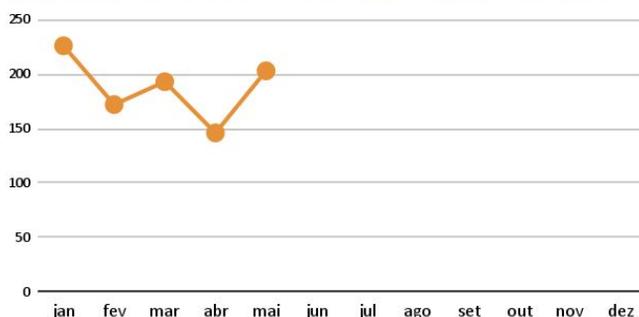
Maio de 2022

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO

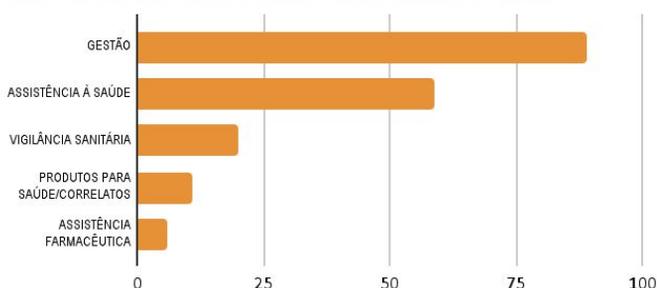
MEIOS DE ATENDIMENTO



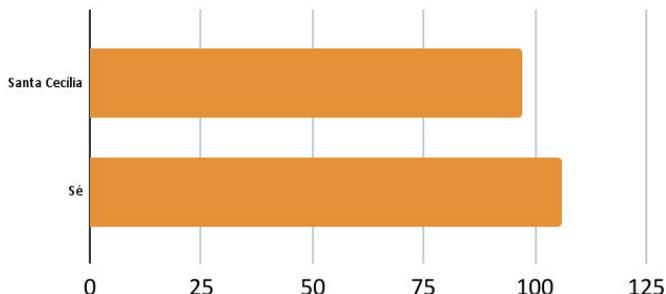
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

Na Coordenadoria Regional Centro, em média são registradas 7 manifestações por dia, 0 por hora

203 *

Manifestações recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

**Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:**

45% RECLAMAÇÕES
39% SOLICITAÇÕES
8% DENÚNCIAS
6% ELOGIOS
2% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

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

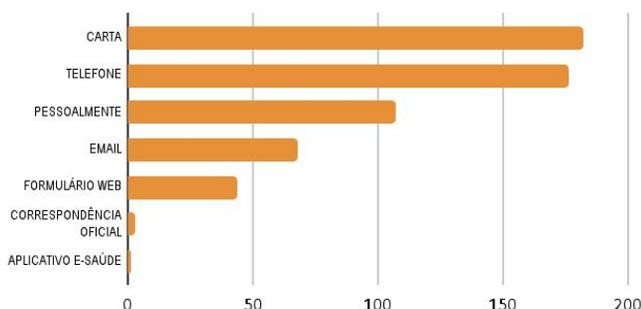
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

Maio de 2022

REDE HOSPITALAR

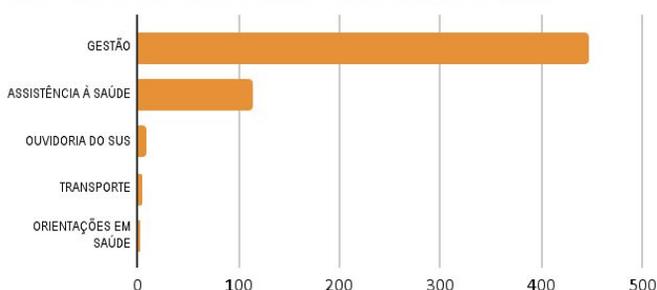
MEIOS DE ATENDIMENTO



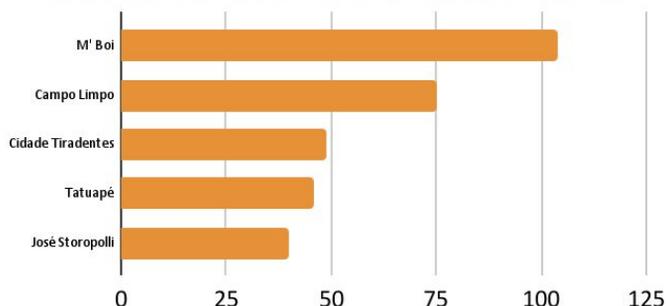
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



A cada 3
reclamações, 1
elogio é feito

Na Rede Hospitalar, em média
são registradas 19
manifestações por dia, 1 por
hora

581 *

Manifestações
recebidas em

Maio de 2022

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento
mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

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

58%
RECLAMAÇÕES
21%
ELOGIOS
18%
SOLICITAÇÕES
2%
DENÚNCIAS
1%
SUGESTÕES
0%
INFORMAÇÃO

Divisão de Ouvidoria

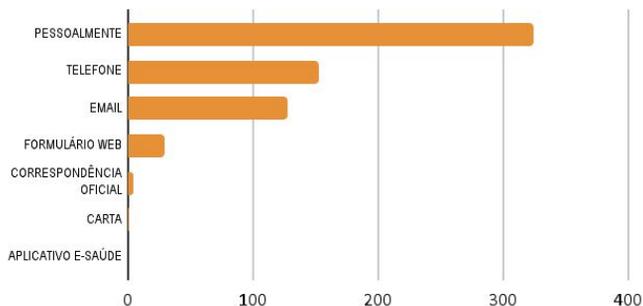
Boletim Ouvidoria em Dados

Maio de 2022

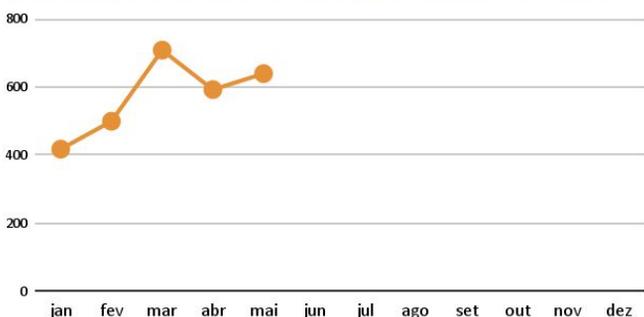
HSPM

SAMU

MEIOS DE ATENDIMENTO



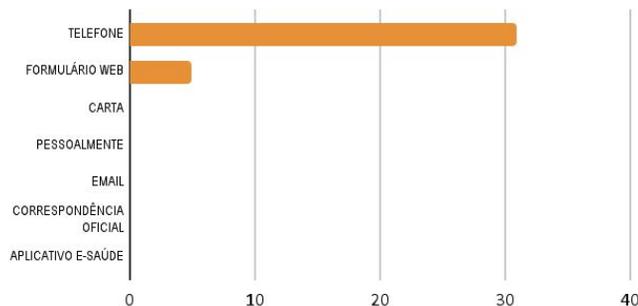
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



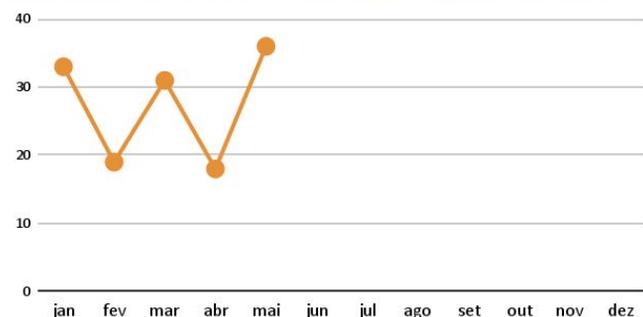
A cada 8 reclamações, 1 elogio é feito

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

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS



A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

No SAMU, em média são registradas 1 manifestações por dia.

640*

Manifestações recebidas em Maio de 2022

HSPM

36*

Manifestações recebidas em Maio de 2022

SAMU - 192

(*dados esfera municipal)



Meio de Atendimento mais utilizado

Canais de atendimento oficiais:
central 156 - Opção 5 > opção 1
FORMULÁRIO WEB:

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

HSPM

60% SOLICITAÇÕES
35% RECLAMAÇÕES
5% ELOGIOS
0% SUGESTÕES
0% DENÚNCIAS
0% INFORMAÇÃO

SAMU

64% RECLAMAÇÕES
31% ELOGIOS
6% DENÚNCIAS
0% SOLICITAÇÕES
0% INFORMAÇÃO
0% SUGESTÕES

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

● ACREDITAÇÃO INSTITUCIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS NO BRASIL

Dia 23/05 foi realizada reunião online com Equipe Gestora da Divisão de Ouvidoria e o coordenador do projeto de Acreditação da FIOCRUZ, Prof. Dr. José Inácio Jardim Motta, para acertar detalhes sobre como será a etapa de avaliação externa e planejamento para início da acreditação das Unidades da Rede de Ouvidoria.

Dr. Inácio informa que a equipe de três avaliadores externos que virá nos avaliar já está definida e que o Relatório de Auto-avaliação e os demais materiais enviados pela equipe da Divisão de Ouvidoria como requisitos do processo de Acreditação já estão sendo analisados. O Relatório foi considerado bem estruturado, consistente e completo.

A avaliação externa ocorrerá no início do segundo semestre, com agenda a ser em breve definida. Será realizada em três dias, durante os quais será avaliado o grau de coerência entre o que está descrito em comparação com o que será observado por meio de:

- Grupos focais com:
 - Toda a equipe da Divisão de Ouvidoria;
 - Equipe gestora da Divisão de Ouvidoria;
 - Grupo de Trabalho de Gestão de Qualidade e Acreditação Institucional de Ouvidoria do SUS no âmbito da SMS (Portaria nº 138 de 22/03/2021)
- Entrevista com a Ouvidora;
- Do mesmo modo como já tem ocorrido em ouvidorias de outros estados participantes do processo de Acreditação onde já ocorreu essa etapa de avaliação, os avaliadores externos podem solicitar entrevistas com alguns atores estratégicos da hierarquia de SMS, tais como: Coordenador da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN,, Secretário Executivo de Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP e até mesmo Secretário de Saúde.

Além da acreditação da Divisão de Ouvidoria, o processo da acreditação da Rede de Ouvidoria também terá início no segundo semestre, com a escolha de duas ouvidorias onde acontecerá o projeto piloto para depois disseminar em toda a Rede.



Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

• OUVIDORIA NA COMUNICAÇÃO INTERNA DA SMS



COMUNICADO SAÚDE

Canais de Ouvidoria da SMS

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a população e a administração que garante a participação dos cidadãos na melhoria dos serviços de saúde.

Ao entrar em contato, o cidadão deve ser orientado a procurar os canais oficiais para o registro das manifestações. Saiba quais são os canais oficiais de atendimento da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) de São Paulo

TELEFONE

- Central SP156: Opção 5 e depois Opção 1. Ligação gratuita e com funcionamento 24h por dia.
- 0800 0110156: Se estiver fora do município de São Paulo

FORMULÁRIO OUVIDOR SUS

Acesse pela página da Ouvidoria no site da Secretaria Municipal da Saúde (SMS)

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nas Supervisões Técnicas de Saúde (STSS), das 10h às 16h, e nos hospitais municipais, das 8h às 16h. Os endereços estão na página da Ouvidoria.

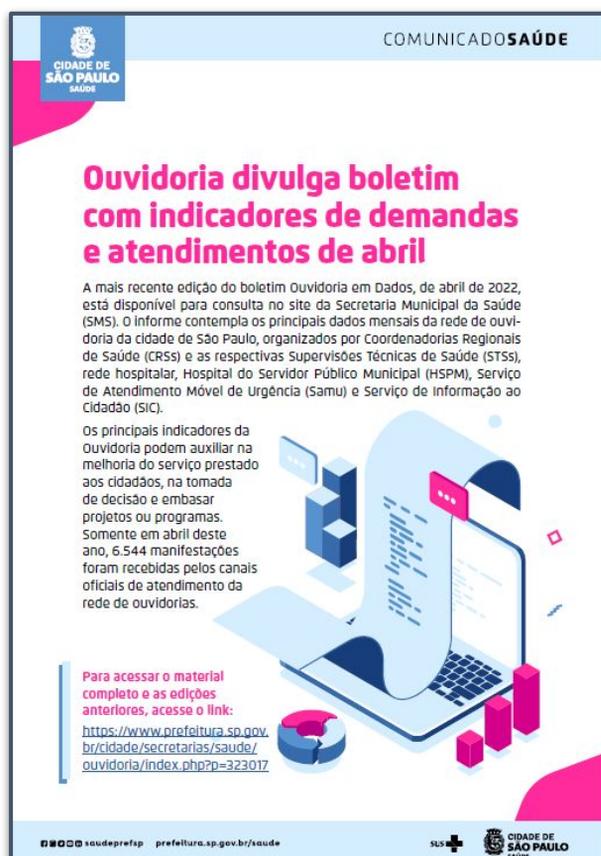
#Pho3g018

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

26/05/2022 - Comunicado Saúde sobre Boletim Ouvidoria em Dados “Ouvidoria divulga boletim com indicadores de demandas e atendimentos de abril”

06/05/2022 - Comunicado Saúde sobre Canais de Ouvidoria da SMS - divulgação interna



COMUNICADO SAÚDE

Ouvidoria divulga boletim com indicadores de demandas e atendimentos de abril

A mais recente edição do boletim Ouvidoria em Dados, de abril de 2022, está disponível para consulta no site da Secretaria Municipal da Saúde (SMS). O informe contempla os principais dados mensais da rede de ouvidoria da cidade de São Paulo, organizados por Coordenadorias Regionais de Saúde (CRSS) e as respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STSS), rede hospitalar, Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e serviço de informação ao cidadão (SIC).

Os principais indicadores da Ouvidoria podem auxiliar na melhoria do serviço prestado aos cidadãos, na tomada de decisão e embasar projetos ou programas. Somente em abril deste ano, 6.544 manifestações foram recebidas pelos canais oficiais de atendimento da rede de ouvidorias.

Para acessar o material completo e as edições anteriores, acesse o link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

saudeprefsp prefeitura.sp.gov.br/saude

SUS+ CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

● ACONTECE

A Divisão de Ouvidoria vem participando ativamente de várias iniciativas em andamento na SMS, evidenciando-se a relevância dos dados e da experiência da Ouvidoria junto à gestão.

Maio

- Reuniões online com coordenador do projeto de Acreditação da FIOCRUZ
- Reuniões com CEInfo para definição de Indicador de Qualidade de Ouvidoria para os Contratos de Gestão celebrados entre SMS e as Organizações Sociais - Portaria 333 de 21/05/2022
- Participação nas Reuniões do Núcleo de Gestão da Qualidade de SMS
- Explanação sobre trabalho da Rede de Ouvidoria para Residentes do Programa Multiprofissional em Medicina Preventiva e em Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina da USP
- Reunião com COGEP/NOAPES - Núcleo de Orientação e Acolhimento em Saúde, para estruturação do trabalho



19/05/2022 - Ouvidora Rosane Jacy Fretes Fava recebe os residentes do Programa de Residência Multiprofissional em Medicina Preventiva e em Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina da USP em visita à Divisão de Ouvidoria

25/05/2022 - Reunião com COGEP/NOAPES - Núcleo de Orientação e Acolhimento em Saúde



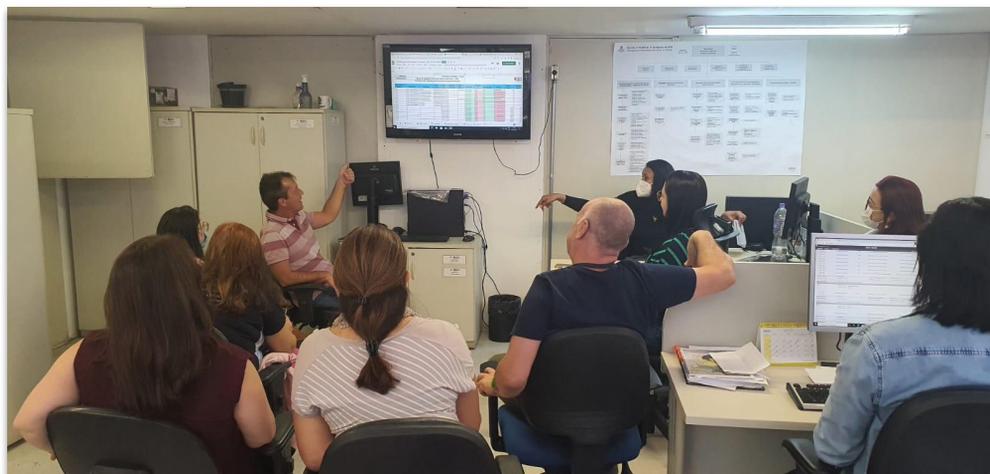
Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

• CAPACITAÇÕES

A Divisão de Ouvidoria vem realizando capacitações internas para a equipe. Uma delas foi sobre as demandas de saúde que são acolhidas pela Ouvidoria Geral do Município - OGM, que tramitam via Processo SEI para esta Divisão de Ouvidoria. O servidor responsável, Rui Miguel Sepúlveda Figueiredo Macedo conduziu a atividade, esclarecendo os fluxos estabelecidos, com a participação dos servidores do Núcleo Técnico.



13/05/2022 - Capacitação sobre Demandas de OGM e Processo SEI

Divisão de Ouvidoria

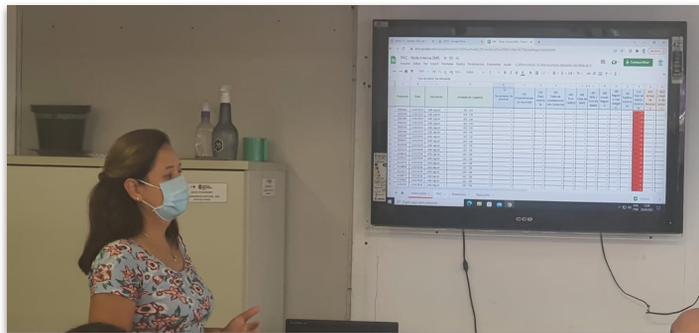
Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

• CAPACITAÇÕES

A PAQ - Planilha de Avaliação de Qualidade está em processo de implantação em toda a Rede de Ouvidoria. Foram programadas oficinas práticas para capacitar todas as ouvidorias a utilizar esse importante recurso que monitora a qualidade de inserção das demandas e das respostas registradas no Sistema OuvidorSUS, bem como o cumprimento dos prazos de tramitação.

Como projeto piloto, a primeira oficina ocorreu com os componentes da Divisão de Ouvidoria, com treinamento in loco do preenchimento das planilhas. Após 25 dias de utilização, foi realizada reunião de avaliação, que resultou no aprimoramento do instrumento a partir das sugestões dos participantes. Este trabalho foi conduzido por Leila Tufano, coordenadora do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede, Sílvia de Fátima Souto Rocha Pereira, coordenadora do Núcleo Técnico, e João Aguiar, do Núcleo Administrativo e Estratégico.



02/05/2022 - Capacitação PAQ
Planilha de Avaliação de Qualidade



26/05/2022 - 1ª Reavaliação PAQ
Planilha de Avaliação de Qualidade

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

• VISITAS TÉCNICAS

A Ouvidora da Divisão de Ouvidoria Rosane Fretes Fava e a coordenadora do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede Leila Tufano realizaram visitas técnicas a ouvidorias da Rede de Ouvidoria, com os seguintes objetivos:

- Fortalecer institucionalmente a ouvidoria local;
- Estreitar relacionamento com a equipe local de ouvidoria e com a diretoria da unidade;
- Analisar o funcionamento da ouvidoria, nas dimensões da infraestrutura, gestão, processo de trabalho e resultados;
- Sensibilizar áreas técnicas sobre a importância de cumprimento de prazos e qualidade de respostas.



03/05/2022 - Visita técnica na Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal HSPM, com Ouvidora Cláudia Belém



03/05/2022 - Mural do Reconhecimento do HSPM, destacando os elogios recebidos pelos profissionais

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

● **OUVIDORIA DA CRS - CENTRO**

O Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Ary Barbosa Marques recebeu na Divisão de Ouvidoria os interlocutores responsáveis pelas demandas de Ouvidoria da Associação Filantrópica Nova Esperança - AFNE, Organização Social que passou a gerenciar e executar ações e serviços em unidades de saúde da rede assistencial do território da CRS Centro, para alinhamento dos fluxos das demandas e dos Relatórios de Gestão.



24/05/2022 - Reunião da Ouvidoria da CRS
Centro com AFNE

● **OUVIDORIA DA CRS - SUL**

Dia 11/05/2022 foi realizada reunião na Secretaria Municipal da Saúde, com a presença da Ouvidora da Divisão de Ouvidoria Rosane Fretes Fava e membros da equipe técnica da Divisão, Leila Tufano do Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede - NUQ e João Aguiar do Núcleo Administrativo e Estratégico - NAE, da Ouvidora da CRS Sul Patrícia Cortês e representantes do Hospital Municipal Capela do Socorro: Deyse Cristina Santos do Ouro - Assessora Técnica do Hospital, Carla Alessandra da Silva - representante da OS Associação Saúde da Família - ASF e Marcela Bergmann, Gerente do Hospital, para estruturação da ouvidoria local.

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

DESTAQUES MAIO 2022

- **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 em 2022

RELATÓRIOS

Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022.pdf

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

Desde novembro de 2021 lançamos um novo produto gerencial, o **Boletim Ouvidoria em Dados**, que **mensalmente** disponibiliza os **dados principais da Rede de Ouvidoria**, estratificados por Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, Atenção Hospitalar, HSPM e SAMU, além dos pedidos realizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic).

- **Edição Janeiro 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Janeiro_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Fevereiro 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/edicao_fevereiro_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Março 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Marco_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_10_5_2022.pdf
- **Edição Abril 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Edicao_Abril_2022_Boletim_Ouvidoria_Dados_20_5_2022.pdf
- **Edição Maio 2022_Boletim Ouvidoria em Dados**
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>