

Relatório de Atividades

Convênio nº 01451/2020

Conjunto Hospitalar do Mandaqui

Pronto Socorro Adulto



| Secretaria da Saúde

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE
Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE
Susan Lopes Mizugai

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Adilson Aparecido dos Santos Lemos

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
1.1 Sobre o CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 01451/2020	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	12
4.3.1 Absenteísmo	12
4.3.2 Turnover	12
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	13
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	13
5.1 Indicadores - Produção	13
5.1.1 Atendimento ininterrupto	13
5.2 Indicadores Qualitativos	14
5.2.1 Tempo para Classificação de Risco	14
5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	14
5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	15
5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares	15
5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)	15
5.3 Indicadores de Segurança do Paciente	16
5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos	16
5.3.2 Taxa de extubação acidental	17
5.3.4 Índice de Flebite	17
5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos	18
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	18
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário	18

6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)	18
6.1.2 Avaliação do Atendimento	19
6.1.3 Avaliação do Serviço	19
6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna	20
6.2.1 Volume de queixa	20

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Sobre o CEJAM

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde"

Valores

- Valorizamos a vida
- Estimulamos a cidadania
- Somos éticos
- Trabalhamos com transparência

- Agimos com responsabilidade social
- Somos inovadores
- Qualificamos a gestão

Pilares Estratégicos

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Convênio n.º 01451/2020

A celebração do convênio visa proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecem aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde. O **Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui (CHM)**, compreende o atendimento médico na especialidade de clínica médica e de enfermagem com atividades na classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação, observação e atendimento especializado em neurocirurgia. Abrangendo consulta, medicação, avaliação, observação e se necessário intervenção cirúrgica.

Contudo, nosso objetivo é promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, com o aporte de recursos financeiros, e estabelecer as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro Adulto do Conjunto Hospitalar do Mandaqui.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto (PSA) do Conjunto Hospitalar do Mandaqui são monitoradas por sistema informatizado **WinHosp** e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no CHM.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no PSA no período de **01 a 31 de julho de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe de trabalho é composta por 213 (duzentos e treze) colaboradores para este serviço, 137 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 76 (setenta e seis) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Esta força de trabalho é representada por 2,81% de nível médio, 44,13% de nível técnico e 53,01% de nível superior, sendo portanto composta por 61,50% de enfermagem e 35,68% de médicos.

4.1 Dimensionamento Geral

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
	Auxiliar Técnico Administrativo (diurno) 36h	2	2
	Auxiliar Técnico Administrativo (noturno) 36h	2	2
Equipe de Enfermagem	Coordenador de Enfermagem	1	1
	Supervisor de Enfermagem (40h) diurno	1	1
	Supervisor de Enfermagem (36h) - noturno	2	2
	Enfermeiro Referência (36h) diurno	2	2
	Enfermeiro Referência (36h) - noturno	2	2
	Enfermeiro (36h) diurno	15	15
	Enfermeiro (36h) noturno	14	14
	Técnico de Enfermagem (diurno)	47	48
	Técnico de Enfermagem (noturno)	47	6
Médico	Coordenador Médico (30h)	1	PJ Item 4,4
	Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião	6	
	Médico Especialista (12h) - Neurocirurgião - noturno	6	
	Médico Plantonista (12h)	35	
	Médico Plantonista (12h) - noturno	28	
Total		213	213

Fonte: CHM - PS Adulto - Orçamento mai21 a out 21 - rev01.xlsm

Mediante o quadro acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01.(40h). Ana Jaqueline Braz Ferreira	N/A
	02.(40h). Manuella Neves	N/A
	01 (D). Daniel Martins Moretto	N/A
	02 (N). Gilmar de Jesus Santana	N/A
	03 (D) Jessica Ana Vital da Silva	N/A
	04 (N). Sergio Carlos dos Santos	N/A
Coordenador de Enfermagem	01.(40h). Adilson Aparecido dos Santos Lemos	113544
Enfermeiro Supervisor	01 (N). Danielle Batista Angenendt	403348
	02 (N). Raphael Ribeiro de Souza	548808
	03 Vivian Santos Hernandez (D 40h).	520821
Enfermeiro Referência	01 (D). Daniella de Souza	488588
	02 (D). Iana de Menezes Barboza	461132
	03 (N). José Carlos da Silva	581693
	04 (N). Juliana Lopes da Silva	590433
Enfermeiro	01 (D). Carolina Fernandes Noleto	645672
	02 (D). Caroline Nogueira Marçal	623670
	03 (D). Edmilson Almeida do Espirito Santo	409049
	04 (D). Heloisa Maximiano Baranov	613192
	05 (D). Leonardo Assis Gomes de Castro	354580
	06 (D). Lilian Santos Conceição de Oliveira Moura	602665
	07 (D). Luciane Capovilla Alves de Oliveira	557336
	08(D). Maria Gislene Bezerra	146834
	09 (D). Michele Estrela de Oliveira	315618
	10 (D). Paulo Sérgio Pinto	401480
	11 (D). Vanessa Galvão	633961
	12 (D). Wellington Furtado Leite	662214
	13 (N). Alaide Ferreira Guimarães da Rocha	633961
	14 (N). Arianne Agostinho da Rosa	579922
	15 (N). Camile Martins de Oliveira	246204
	16 (N). Elisabete dos Santos Tufano	362501
	17 (N). Flavio Correia Santos	643737
	18 (N). José Luiz Bezerra	644931
	19 (N). Leila de Siqueira E. Antunes	534.727

	20 (N). Ligia Silva Cardoso	558674
	21 (N). Rodrigo Henrique Fragoso de Moraes	537413
	22 (N). Sandra Costa de Oliveira Arevalo	532238
	23 (N). Stefanie Rocha dos Santos	550560
	24 (N). Thais Cristina Cognolato	631846
	25 (N). Aline Ribeiro da Silva	439239
	26 (N). Aline Aquino Amaral de Lima	6254126
	28 (N). Ingrid Macedo	667714
Técnico de Enfermagem	01 (D). Aparecida Conceição Oliveira Carreiro	1574426
	02 (D). Adriana Dias Azevedo	1277886
	03 (D). Alina Antonia de Paula Santiago	1299215
	04 (D). Anete Nogueira Leopoldo	518689
	05 (D). Angela Moreira	1559558
	06 (D). Andrea Silva Nascimento	765712
	07 (D). Bruna Antonia da Silva	1302451
	08 (D). Bruna Pereira de Souza	1557011
	09 (D). Camila de Paula Silva	1542128
	10 (D). Cristina Burity dos Santos	1515319
	11 (D). Dayse Fernandes	1628216
	12 (D). Debora Lucia Santos Bezerra	0288842
	13 (D). Edson de Souza	497763
	14 (D). Fátima Setsuko Kakazu	1446164
	15 (D). Flavia Santos Gualter	1226010
	16(D). Isabela Batista de Souza	1313320
	17 (D). Julia Luciana da Silva Costa	1521.791
	18 (D). Jussara Alves	1530038
	19 (D). Kátia Amorim	1614375
	20 (D). Katia Regina Duarte da Silva	1104716
	21 (D). Laís Cristina do Nascimento	1496580
	22 (D). Laurinda Bezerra de Araujo	1532322
	23 (D). Lauren Oara Cruz Sibinelli	1597938
	24 (D). Leandro Gomes de Lima	1788967
	25 (D). Lindinalba Aparecida Bueno	781725
	26 (D). Luciana Meira Campos	765231
	27 (D). Luzinete Costa Pereira	1054330
	28 (D). Maria Elena Ribeiro Pereira	1537952
	29 (D). Maria Flaviana dos Santos	0297085
	30 (D). Maria Loide Cerqueira Pires	1345486
	31 (D). Maria Naraliane Nascimento Ferreira	1281265

32 (D). Matheus de Souza Santos	1609078
33 (D). Mirian Nascimento Rodrigues	1567986
34 (D). Natali de Jesus Santos	1525292
35 (D). Pamela Barbosa da Silva	874223
36 (D). Rogério Marques Pereira Junior	1154598
37 (D). Rosa Pereira Civit	1164746
38 (D). Rosangela Jesus dos Santos	116095
39 (D). Santa Texeira da Silva	1531248
40 (D). Sidnea Ferro Maranhão	1205063
41 (D). Thiago de Oliveira	1565955
42 (D). Valdeci Rodrigues Cerqueira	1619920
43 (D). Valquiria de Jesus	1658857
44 (D). Vanessa da Silva	940251
45 (D). Vitória Elias da Costa	1625769
46 (D). Vitoria Nunes Damasio	1439285
47 (D). Wisleide Batista de O. Silva	915787
48 (N). Adriana Luciana Candido	427146
49 (N). Adriana Pereira	1522867
50 (N). Adriano Rodrigo de Macedo	1523456
51 (N). Alessandra Fabiola Fernandes Chaves	993995
52(N). Andrea Renata Ferreira Sampaio	2535308
53 (N). Ana Carolina Barboza Ribeiro	1579414
54 (N). Antonio Genesio da Silva	1238297
55 (N). Bianca Blajanick Cavedem	1327591
56 (N). Bruno Rodrigues de Lima	1595309
57 (N). Carla Silva Bueno	507691
58 (N). Clesia Maria Silva de Barros	825453
59 (N). Clotilde Lima dos Santos	1609904
60 (N). Cristina da Silva Maciel	1609064
61 (N). Daniel Sergio Torres	836730
62 (N). Djalma Novais Fatel	999901
63 (N). Eliane Cristina de Andrade	1528646
64 (N). Elizabeth Jesus do Espírito Santo	802095
65 (N). Emilly dos Santos Gomes	1599071
66(N). Erice Alves de Lenis	1526302
67 (N). Fabiana Cristina da Silva	1475003
68 (N). Fabricio Henrik Pantoja Castelo	813552
69 (N). Fátima Dias Barros	627769
70 (N). Fernanda de Carvalho Leon dos Santos	1546259

	71 (N). Francisneide Novais de Lima	918862
	72 (N). Gabriela da Silva Florenço	1498014
	73 (N). Graziela Marques Lacerda	1508219
	74 (N). Josemeire de Souza Trindade	1498020
	75 (N). Juliana Natale Correa Alves	1119424
	76 (N). Lucas Aparecido de A. Carlos	1646521
	77 (N). Luciane Duarte dos Santos	1372756
	78 (N). Luiz Fernando Xavier Domingues	896443
	79 (N). Marcelo Canuto da Silva	1349170
	80 (N). Maria Cordeiro Alves	422647
	81 (N). Maria Jose Bernardino dos Santos	1187642
	82 (N). Maria Aparecida Lacerda da Silva	1396121
	83 (N). Milton Lindolfo Junior	1493178
	84 (N). Neide Ayres de Carvalho	882965
	85 (N). Noelia Soares de Souza Araujo	1608842
	86 (N). Patricia do Valle da Silva	1197417
	87 (N). Patricia Teixeira	1099643
	88 (N). Rita de Cassia Souza	728728
	89 (N). Sidneia Félix da Silva	1260472
	90 (N). Suerda da Silva Pinto	937383
	91 (N). Valeska Valeriano Pereira	1526935
	92 (N). Vanessa Maria dos Santos	498227
	93 (N). Vania Aparecida de Andrade Lara	1520316
	94 (N). Verônica do Valle Rodrigues	1541026

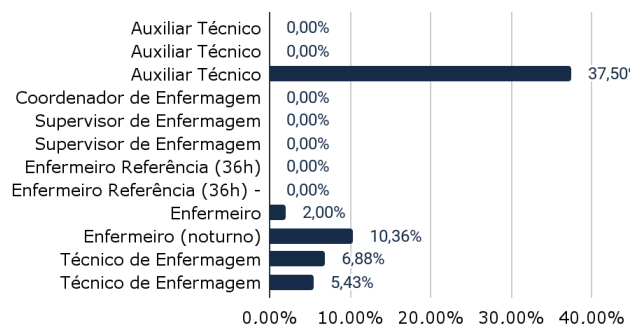
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 137 (cento e trinta e sete) colaboradores CLT, foram identificadas 166 (cento e sessenta e seis) ausências dias. Sendo 10 (dez) faltas injustificadas e 156 (cento e cinquenta e seis) faltas por atestado médico. O gráfico a seguir demonstra a taxa de absenteísmo por cargo, sendo 06 (seis) faltas de enfermeiro diurno, 29 (vinte e nove) de enfermeiro noturno, 66 (sessenta e seis) de técnico de enfermagem diurno, 50 (cinquenta) de técnico de enfermagem

noturno e 15 (quinze) faltas de auxiliar técnico administrativo.

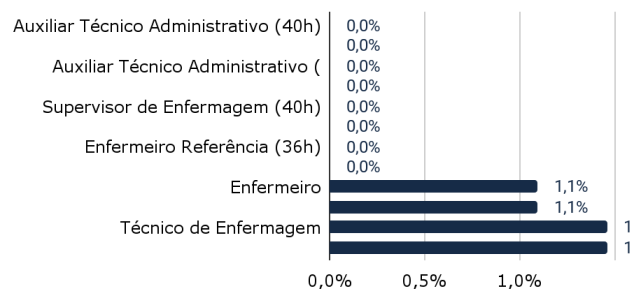
Tx de Absenteísmo



4.3.2 Turnover

Durante o período de referência, foram realizados 03 (três) pedidos de demissão, 01 (um) término de contrato de experiência. 05 (cinco) admissões e 06 (seis) contratações por aumento de quadro. Sendo eles, 03 (três) enfermeiros diurnos, 03 (três) enfermeiro noturno, 02 (dois) técnicos de enfermagem diurnos e 02 (dois) técnicos de enfermagem noturno e 01 auxiliar técnico administrativo. O gráfico a seguir, demonstra a taxa de *turnover* por cargo.

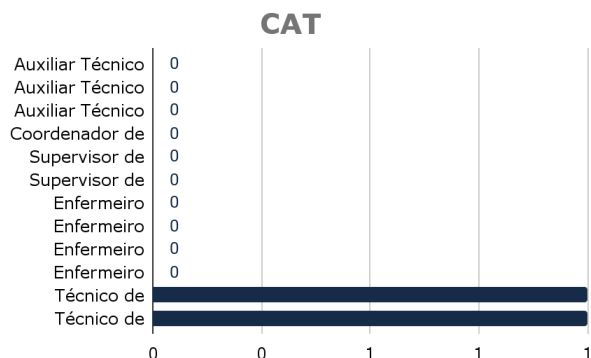
Tx de Turnover



4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

Ao longo do mês de referência, houve 02 (dois) casos de acidente de trabalho sem afastamento.

- 01 técnico de enfermagem diurno e técnico de enfermagem noturno sofreram acidente biológico caracterizado por perfuração de uma agulha contaminada;
- Plano de Ação : Orientar a equipe de enfermagem com os cuidados de descarte de perfurocortante.

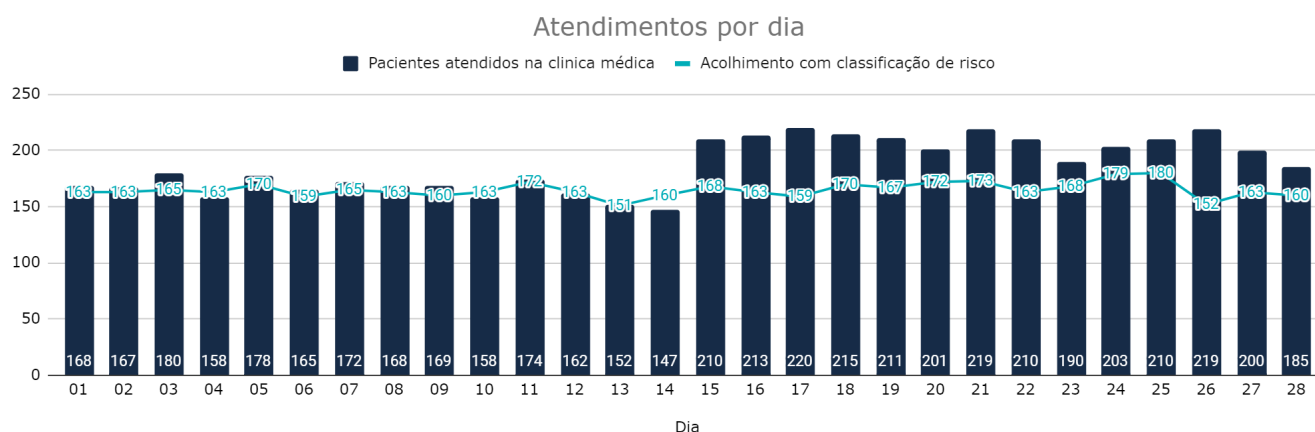


5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, seu desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Pronto Socorro Adulto - CHM.

5.1 Indicadores - Produção

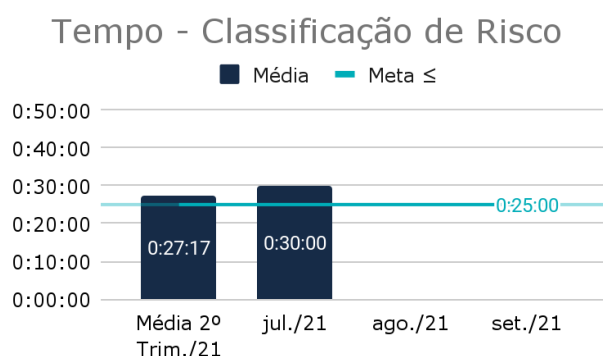
5.1 Atendimento ininterrupto



Análise crítica: O total de atendimentos no Pronto Socorro no mês de Julho foi de 6.399. Realizamos 4.512 acolhimentos com Classificação de Risco, sendo os demais atendimentos 1.887 o que corresponde a 29,5% atendimentos emergenciais, e outras especialidades ou seja, atendimentos que não passaram na Classificação de Risco pois necessitavam de atendimento imediato ou encaminhando para avaliação. Sob análise total do número de atendimentos, 5.409 que corresponde a taxa de 84,53% foram para Clínica Médica e os demais 15,47% direcionados aos demais especialistas. Em relação a garantia de atendimento ininterrupto, atingimos 100% de cobertura, visto que não houve eventos que prejudicasse a continuidade da assistência.

5.2 Indicadores Qualitativos

5.2.1 Tempo para Classificação de Risco



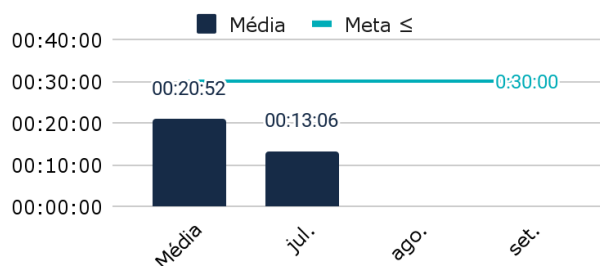
Análise crítica: Considerando o período de avaliação, foram realizados em média 146 atendimentos por dia com o tempo médio entre a chegada do paciente e a triagem de 30 minutos.

5.2.2 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento é imediato para o paciente de Classificação Vermelha, sendo direcionado pela entrada da Emergência e acolhido na Sala de Trauma ou Sala de Emergência onde é feito o primeiro atendimento e triagem, portanto, realizamos 288 atendimentos pela equipe da Clínica Médica na Sala de Emergência. Caso este paciente não seja classificado como Vermelho, o mesmo é encaminhado para atendimento em consultório.

5.2.3 Tempo para atendimento de Risco Amarelo

Tempo Médio - Atendimento Risco Amarelo



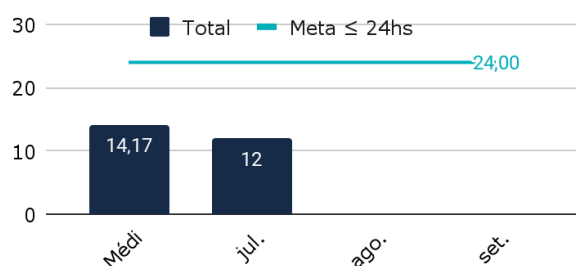
Análise crítica: O tempo estimado para atendimento dos pacientes Classificados como Amarelo, foi de 13 minutos e 06 segundos, abaixo da meta contratualizada. Neste período tivemos 848 atendimentos Classificados como Amarelo para a Clínica Médica.

5.2.4 Tempo de espera para reavaliação após exames complementares

Estamos trabalhando junto à Gerência da Informação do Hospital, para implantação de um modelo mensurável que contabilize o tempo após resultado dos exames complementares até sua reavaliação.

5.2.5 Média de permanência na Observação (sem justificativa)

Média de Permanência na Observação



Análise crítica: O tempo máximo de permanência na observação do Pronto Socorro foi de 12 horas sem justificativa, dentro da meta prevista.

5.3 Indicadores de Segurança do Paciente

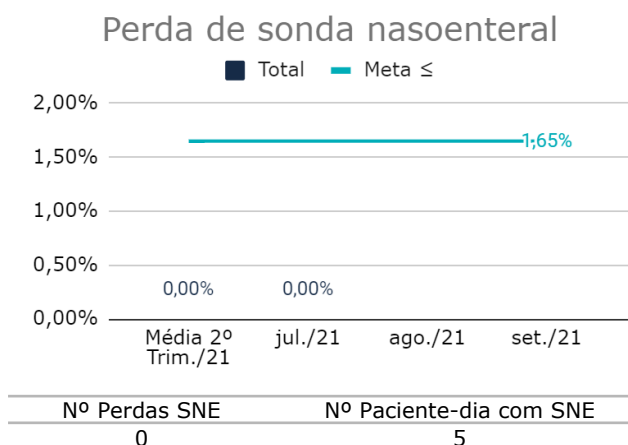
5.3.1 Adesão aos Protocolos clínicos

Os protocolos são de extrema importância para um atendimento uniforme e para segurança do paciente, eles asseguram que a equipe esteja preparada para quaisquer circunstâncias e mantém uma padronização do atendimento para o alcance da excelência.

Os protocolos utilizados são: Sepses, Queda, Flebite, Úlcera por pressão, Identificação do Paciente, Higienização das Mãos e Controle de Glicemia, Fixação de Sonda Nasogástrica, instalação de VNI, Curativos Acesso Venoso Periférico e Cuidados com Cateter Hemodinâmica.

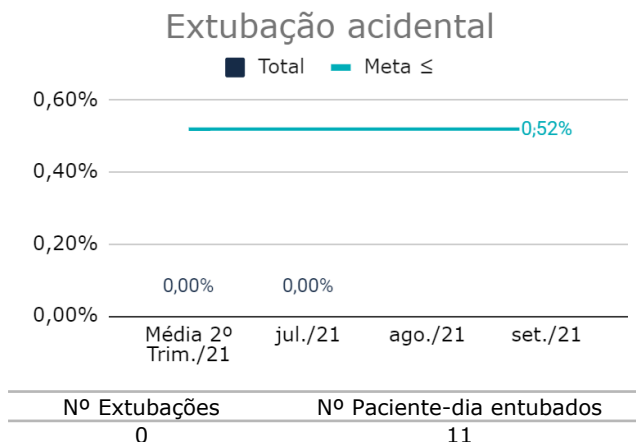
Treinamento no mês de Julho, cuidado com exposição de paciente, comunicação de violência contra paciente adolescente atendido no PSA, transporte de pacientes críticos para exame de imagem, Aprazamento de prescrição para 24 horas.

5.3.2 Índice de perda de sonda naso enteral (SNE)



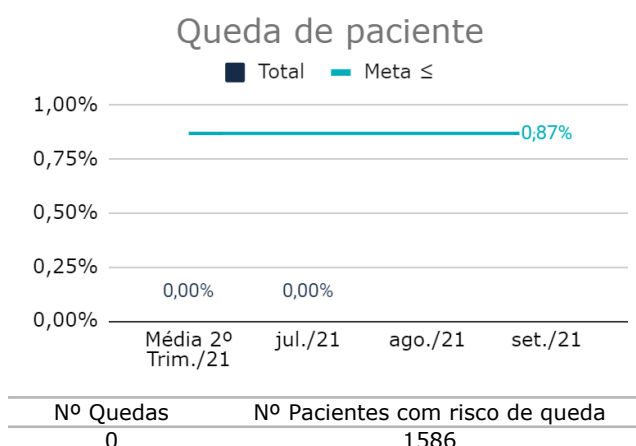
Análise crítica: Não foram notificados perda de sonda naso enteral no período das medidas de prevenção utilizadas são do protocolo institucional mantendo fixação adequada.

5.3.2 Taxa de extubação acidental



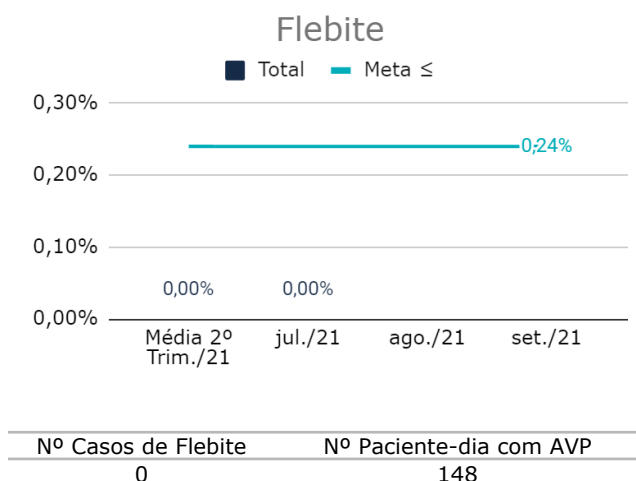
Análise crítica: Não foram notificados extubação acidental no mês de julho, medidas preventivas e a fixação correta do tubo.

5.3.3 Índice de queda de paciente



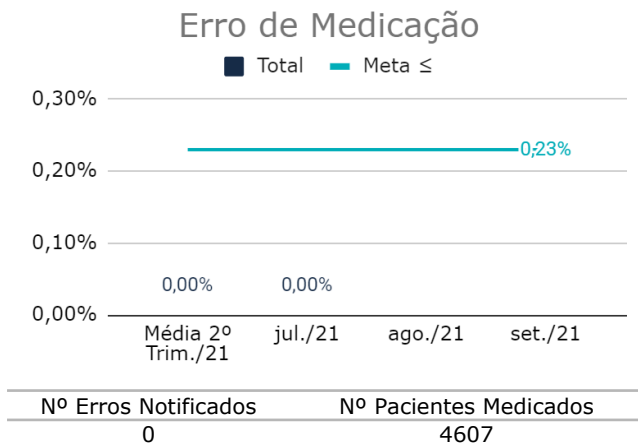
Análise crítica: Não ocorreram quedas de pacientes do período, atuamos com prevenção mantendo grades elevadas e contenção química e mecânica quando necessário.

5.3.4 Índice de Flebite



Análise crítica: O índice de flebite ficou em 0,00% no mês de Julho, utilizamos medidas preventivas, como fixação correta, troca do dispositivo na data correta e retirada dos acesso invasivo o mais rápido possível .

5.3.5 Incidência de não conformidade na administração de Medicamentos



Análise crítica: Não houve casos de não conformidade na administração de medicamentos, nossa equipe é orientada diariamente a perguntar em caso de dúvida, diminuindo assim o risco de erro.

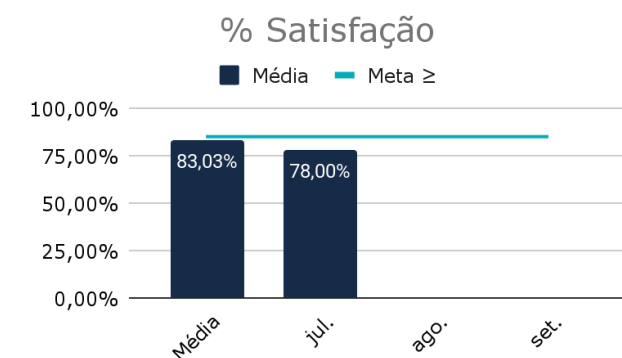
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

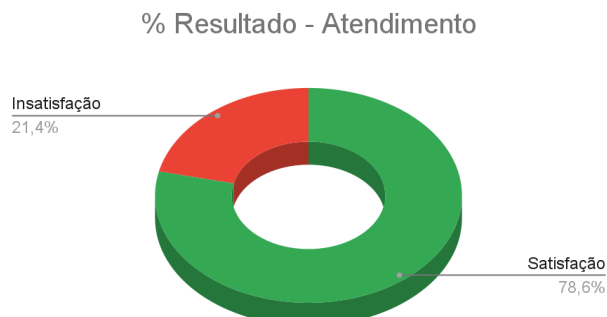
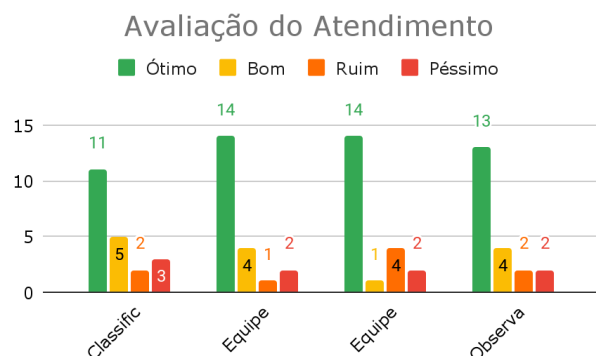
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

6.1.1 Satisfação Geral (Ótimo/Bom)



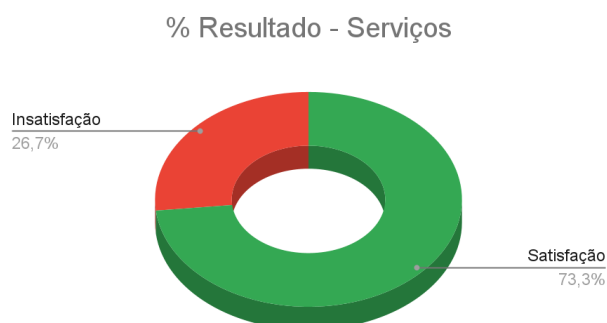
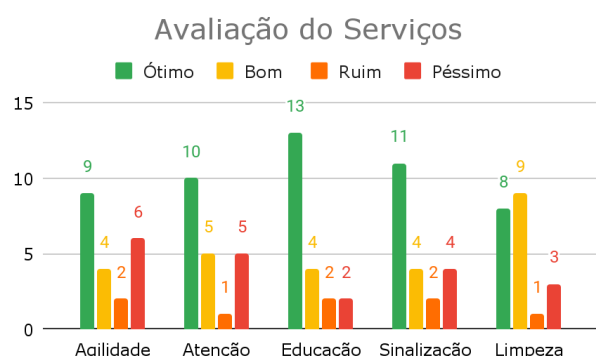
Análise crítica: Durante o mês de Julho tivemos o preenchimento de 23 formulários de serviço de atendimento ao usuário, desses 23 formulários, tivemos o índice de satisfação em 78,6%.

6.1.2 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem e da equipe médica. No período, tivemos uma satisfação de 78,6% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

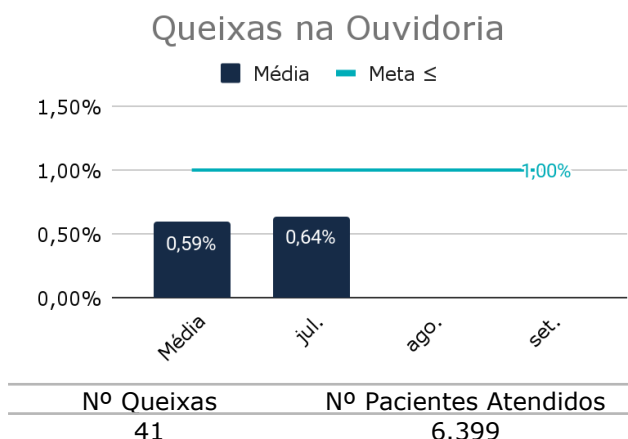
6.1.3 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período avaliado tivemos uma satisfação de 73,3%.

6.2 Indicador - Queixas na Ouvidoria Interna

6.2.1 Volume de queixa



Análise crítica: Foram registradas 41 ouvidorias no mês de Julho/21, média ouvidorias de 0,64%, em relação ao número de atendimentos.

Ouvidorias:

- 13 ouvidorias sobre falta de boletim médico;
- 12 ouvidorias referentes a insatisfação recursos humanos/equipe médica;

- 05 ouvidorias referentes a insatisfação de recursos humanos/equipe de enfermagem;
- 02 ouvidorias por falta de Leito;
- 02 ouvidorias insatisfação de recursos RH equipe de saúde;
- 02 ouvidorias por desaparecimento de pertences;
- 02 ouvidorias por demora para realização de cirurgia;
- 01 ouvidorias por demora para realização de exame.
- 01 ouvidoria por falta de profissional médico.
- 01 ouvidoria por extravio de ficha de atendimento.

Tivemos 03 elogios neste mesmo período.

São Paulo, 12 de agosto de 2021.


Sirlene Dias Coelho
 Coordenador Administrativo
CEJAM
 RG: 13.580.195-3