

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Hospital Guilherme Álvaro - Santos**  
**CTMC**

**Convênio n.º 0037/2022**

**Julho**  
**2023**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**

Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE**

Sirlene Dias Coelho

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**

Thalita Ruiz Lemos da Rocha

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>                    | <b>5</b>  |
| 1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM     | 5         |
| 1.2 Contrato de Gestão nº 00032/2022                          | 7         |
| <b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>           | <b>7</b>  |
| <b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>    | <b>7</b>  |
| <b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>                                   | <b>8</b>  |
| 4.1 Dimensionamento Geral                                     | 8         |
| 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT                    | 9         |
| 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas                          | 9         |
| 4.3.1 Absenteísmo   | 9         |
| 4.3.2 Turnover  | 10        |
| 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)               | 10        |
| <b>5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL</b>                             | <b>10</b> |
| 5.1 Indicadores Quantitativos                                 | 10        |
| 5.1.1 Oferta ambulatorial e cirúrgica ( ofertado x realizado) | 10        |
| 5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única                  | 12        |
| 5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente            | 13        |
| 5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura                  | 13        |
| <b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>                              | <b>14</b> |
| 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário                      | 14        |
| 6.1.1 Avaliação do Atendimento                                | 15        |
| 6.1.2 Avaliação do Serviço                                    | 16        |
| 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)                                | 16        |
| 6.2 Manifestações   | 17        |
| 6.1.2 Registros na Ouvidoria                                  | 17        |
| <b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>          | <b>19</b> |

## 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

### 1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

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 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, 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

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

## Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

### 1.2 Contrato de Gestão nº00037/2022

O referido convênio com início em 14/03/2022, objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **atendimento técnico, administrativo e operacional da assistência a pacientes portadores de lesões labiopalatais e malformações craniofaciais, em regime ambulatorial e de internação** no Hospital Guilherme Álvaro em Santos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição atendimento e a prestação de assistência por meio de Equipe multidisciplinar, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos cirúrgicos;
- Realizar consultas multidisciplinares;
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e equipe; e
- Realizar controle sistemático de implantes e próteses, bem como registro destes em prontuário.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no setor de CTMC do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema INPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico 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 Hospital.

## 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital Guilherme Álvaro no período de **01 a 31 de julho de 2023**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado (11 de junho de 2023 a 10 de julho de 2023) - período de apontamento para folha de pagamento a força de trabalho efetiva no período avaliado foi de **17** (dezessete) colaboradores, sendo **12** (doze) contratados por processo seletivo (CLT) e **05** (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). No mês de referência houve as férias da colaboradora Nutricionista, no qual fez-se necessário a contratação RPA para cobertura da mesma. O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de

referência, estratificados por cargo.

#### 4.1 Dimensionamento Geral

| Setor          | Cargo                                 | Previsto  | Efetivo   |
|----------------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Administrativo | Analista Administrativo (40h)         | 1         | 1         |
|                | Auxiliar Técnico Administrativo (40h) | 2         | 2         |
| Assistencial   | Coordenador (20h)                     | 1         | 1         |
|                | Enfermeiro (40h)                      | 1         | 1         |
|                | Assistente Social (30h)               | 1         | 1         |
|                | Auxiliar de Saúde Bucal (40h)         | 2         | 2         |
|                | Protético (40h)                       | 1         | 1         |
|                | Fonoaudiólogo (20h)                   | 1         | 0         |
|                | Nutricionista (20h)                   | 1         | 1         |
|                | Psicólogo (20h)                       | 1         | 1         |
|                | Pedagoga (40h)                        | 1         | 1         |
| <b>Total</b>   |                                       | <b>13</b> | <b>12</b> |

Mediante o quadro acima, verificamos que 92,30% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho"** (item 4) deste relatório acompanham as datas de fechamento para folha para pagamento, sendo assim **de 11 de junho de 2023 a 10 de julho de 2023**.

#### 4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

| Cargo                           | Nome do Colaborador                | Nº Conselho |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------|
| Auxiliar Técnico Administrativo | 01. Simone Flores Malatesta        | N/A         |
|                                 | 02. Andrey de Santana e Silva      | N/A         |
| Analista Administrativo         | 01. Jenifer Santos do Nascimento   | N/A         |
| Assistente Social               | 01. Aline Lopes dos Santos         | 68.592      |
| Enfermeiro                      | 02. Jorge Ferreira Custodio        | 115.545     |
| Nutricionista                   | 03. Mayara Oliveira Pimentel       | 41772       |
| Fonoaudiólogo                   | 04. <b>Vaga em aberto</b>          | -           |
| Protético                       | 05. Cristiane Bocuto               | 7637        |
| Psicólogo                       | 06. Luciana Mendonça D'Aurea       | 64.668      |
| Pedagoga                        | 07. Luciene P. G. de Assis Marques | N/A         |

|                         |  |         |
|-------------------------|--|---------|
| Coordenador             | 08. Marcelle Alves Rossetto              | 100.802 |
| Auxiliar de Saúde Bucal | 01. Suellen Aguiar de M. Santos          | 21.256  |
|                         | 02. Lucimary Rodolfo Aguiar              | 23.264  |
| Otorrinolaringologista  | 01. (PJ) Daniella Neves Marques de Souza | 149.932 |
| Dentista Ortodontista   | 01. (PJ) Ana Claudia Belato Mendes       | 95.415  |
| Dentista Buco Maxilo    | 01. (PJ) Delcio Ildefonso Abreu Branco   | 59.061  |
| Dentista Clínico        | 01. (PJ) Izadora Castanheira Machado     | 147.193 |
| Cirurgiã plástica       | 01. (PJ) Vanessa Ludmilla Moretto        | 182.686 |

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 4.3.1 Absenteísmo

**Análise Crítica:** No mês de referência não houve ausência identificada.

#### 4.3.2 Turnover

**Análise Crítica:** No mês de referência não houve processo demissional e/ou admissional. Além disso, reforçamos que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a uma vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Foi aberto processo seletivo desde 29/06/2022 e a ausência do profissional de fonoaudiologia desde de 07/07/2022. Em 22/07/2022 houve uma candidata aprovada no processo, no qual seguiu para fase de entrega da documentação. A mesma declinou da vaga e diante disso o processo foi prorrogado e continuamos em captação. Após diversas tentativas de captação sem sucesso, solicitamos a direção que houvesse a alteração do salário no qual foi aprovado e o processo foi reaberto com o novo salário em 19/09/2022. Em 25/10/2022 realizamos processo seletivo com apenas 1 (uma) candidata a entrevista, a qual informou durante o processo que não há interesse no local e horário de trabalho. Em 23/11/2022 realizamos um novo processo seletivo com 3 (três) candidatas, 2 (duas) foram aprovadas e 1 (uma) reprovada. Seguindo a ordem classificatória convocamos a 1ª colocada que no ato da convocação



informou não ter mais interesse, então seguimos com a 2ª colocada porém no ato da entrega dos documentos foi verificado que a mesma está com o seu CREFONO em fase de reintegração. A candidata informou que iniciou o processo de reintegração em 29/11/2022, no entanto não obteve retorno do Conselho e informou em 09/12/2022 que não seguirá no processo seletivo. Em 09/01/2023 realizamos um novo processo seletivo com 2 (duas) candidatas, as duas foram aprovadas. Seguimos com a convocação de uma delas, a mesma realizou entrega de documentos em 12/01/2023, exame admissional em 17/01/2023, em 20/01/2023 na fase de integração e assinatura de contrato houve o declínio de interesse. Em Março/2023 foi enviado um ofício com a proposta de contratação via PJ já que a contratação CLT está sendo inviável, estamos no aguardo da aprovação da Gestora Sra. Carla Gatto a fim de prosseguir desta forma de contrato viável a disponibilização deste serviço. No momento estamos atualizando as propostas de prestadores pois em alinhamento com a diretoria técnica do Hospital Guilherme Álvaro que aprovou contratação por Pessoa Jurídica.

#### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

---

**Análise Crítica:** No mês de referência não houve registro de acidente de trabalho. Reforçamos que a conscientização dos colaboradores e aplicação de medidas de segurança coletivas e individuais vêm sendo desenvolvidas continuamente.

## 5. METAS CONTRATUAIS

### 5.1 Indicadores Quantitativos

#### 5.1.1 Oferta /Realização - Ambulatorial e Cirúrgica

| Indicador Quantitativo   | Meta  | jul./23 |
|--|-------|---------|
| 01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia                        | ≥ 3   | 4       |
| 02. Retorno: Atendimentos de Psicologia                            | ≥ 100 | 121     |
| 03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia                    | ≥ 3   | 0       |
| 04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia                        | ≥ 100 | 0       |
| 05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição                             | ≥ 3   | 4       |
| 06. Retorno: Atendimentos Nutrição                                 | ≥ 100 | 110     |
| 07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi         | ≥ 3   | 3       |
| 08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar          | ≥ 10  | 19      |
| 09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica                  | ≥ 3   | 4       |
| 10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL | ≥ 100 | 105     |
| 11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia                           | ≥ 3   | 4       |
| 12. Retorno: Atendimentos Ortodontia                               | ≥ 140 | 191     |
| 13. Procedimentos de Cirurgia Plástica                             | ≥ 8   | 9       |
| 14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica                    | ≥ 3   | 4       |
| 15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica                        | ≥ 80  | 96      |
| 16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia          | ≥ 3   | 4       |
| 17. Retorno: Atendimento Enfermagem                                | ≥ 200 | 239     |
| 18. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista                | ≥ 3   | 4       |
| 19. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista                   | ≥ 100 | 111     |

|  |   |             |              |
|--|---|-------------|--------------|
| 20. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social | ≥ | 3           | 4            |
| 21. Retorno: Atendimento Assistente Social     | ≥ | 120         | 133          |
| 22. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca      | ≥ | 1           | 1            |
| Total  | ≥ | <b>1089</b> | <b>1.170</b> |

**Análise Crítica:** Referente à meta dos atendimentos (retornos) alcançamos as metas de todas as especialidades atuantes, exceto da Fonoaudióloga pois estamos em processo seletivo, aguardando a contratação.

Referente às metas de primeira consulta houveram divergências de números nas especialidades:

Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilares: Dr Délcio de folga.

Referente aos procedimentos realizados pela equipe de cirurgia plástica (cirurgias) dia 10/07 paciente Manuella Hinawari Carvalho, 2 anos, Palatoplastia e Bernardo Amaral Santos, 6 meses, Queiloplastia tiveram a cirurgia suspensa por doença (IVAS).

Foram referenciados para outros centros especializados, neste mês:

03/07: não houve referenciamento de pacientes

04/07:referência: hospital sobrapar

paciente: Cesar de Lara Faustino

motivo: enxerto ósseo

05/07 à 07/07: não houve referenciamento de pacientes

10/07 à 14/07:não houve referenciamento de pacientes

17/07 à 18/07: não houve referenciamento de pacientes

19/07: referência: hospital sobrapar

paciente: Alexsandro Kauan Francisco da Silva

motivo: enxerto ósseo

20/07 à 21/07: não houve referenciamento de pacientes

24/07: referência: hospital sobrapar

paciente: Miguel Muniz dos Santos

motivo: ortognática

25/07 à 28/07: não houve referenciamento de pacientes

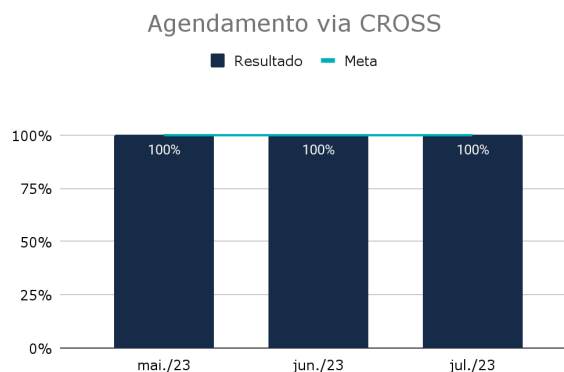
31/07: referência: hospital sobrapar

paciente: Rhyan Mouza Fernandes

motivo: enxerto ósseo

Tivemos um número de 298 atendimentos não realizados, sendo 285 faltas e 13 evasões, em sua estratificação, o motivo principal são as consultas serem no período da tarde, os pacientes não querem permanecer o dia todo no ambulatório, como justificativa também temos a falta de transporte no município, doença, falta no retorno, atrasos, entre outros. Lembrando que neste mês de janeiro foram realizadas 132 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

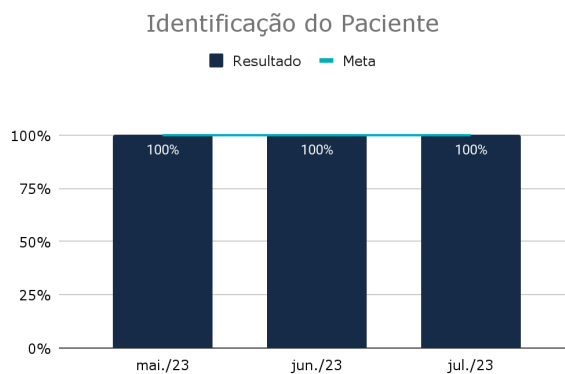
### 5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única



**Análise Crítica:** A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS. Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via CROSS pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema e via telefone. É realizada a confirmação da consulta, ligando para o paciente um dia antes e o agendamento também está sendo realizado através do Whatsapp no celular corporativo.

Tivemos no período 1422 consultas agendadas, 1124 consultas realizadas, 09 procedimentos, 01 projeto, 101 consultas canceladas previamente, e 298 consultas não realizadas, sendo 285 faltas e 13 evasões. A recepção diariamente contata os pacientes que não compareceram nas consultas para que possamos entender as dificuldades e remarcar. Além disso há um trabalho ativo da Assistente Social, no qual há a avaliação e resolução de alguns casos sociais pertinentes as justificativas de ausências apresentadas.

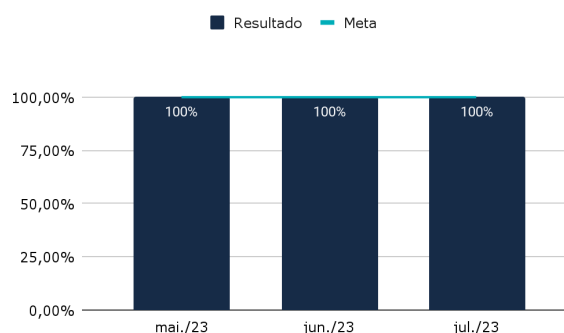
### 5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



**Análise crítica:** Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 127 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

### 5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura

Taxa de Protocolo de Cirurgia Segura



**Análise crítica:** Conforme o Termo de Referência, o Check-list Institucional está sendo preenchido e inserido junto ao prontuário dos pacientes, contendo todas as informações pertinentes à cirurgia. Mantivemos nosso compromisso de 100% dos pacientes que realizaram cirurgias de forma segura. Inserimos também a busca ativa de todos os pacientes no pós-operatório, impresso também está sendo colocado em prontuário. No mês de referência tivemos 09 cirurgias realizadas com 09 formulários preenchidos.

## 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 pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.

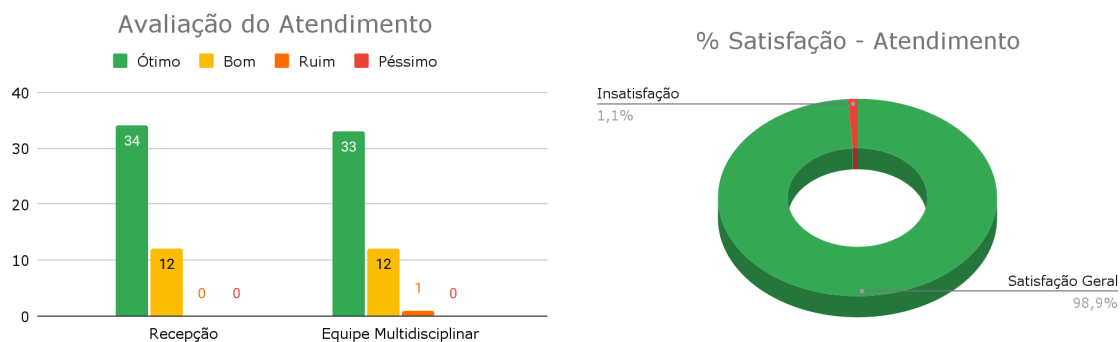


### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **46 formulários**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

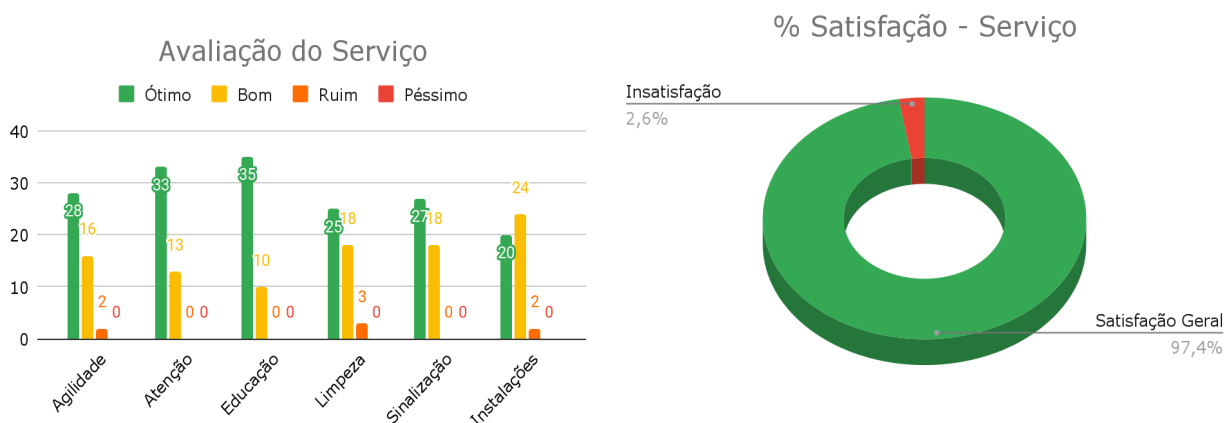


### 6.1.1 Avaliação do Atendimento



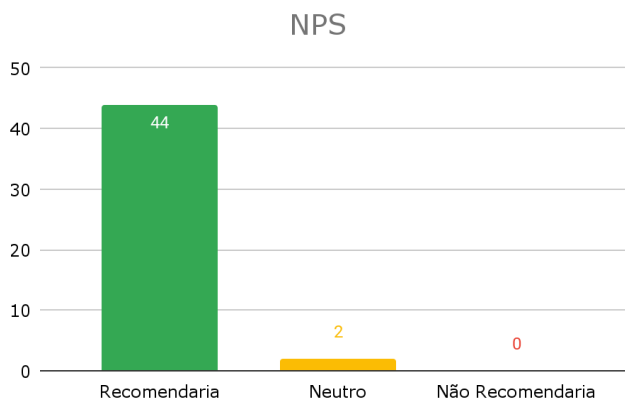
**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 98,9% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço



**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 97,4% e 2,6% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação e instalações.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, 44 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

## 6.2 Manifestações

### 6.1.2 Registros na Ouvidoria

| Manifestações | Nº |
|---------------|----|
| Sugestão      | 2  |
| Crítica       | 3  |
| Dúvidas       | 0  |
| Elogio        | 5  |
| Em Branco     | 36 |

| Manifestações |          |  |
|---------------|----------|--|
| Data          | Tipo     | Descrição  |
| 27/07/2023    | Crítica  | As vezes percebo que alguns profissionais deixam pacientes muito a espera  |
| 26/07/2023    | Elogio   | Otima equipe, muito atenciosos   |
| 27/07/2023    | Crítica  | Melhoria na limpeza dos banheiros e prioridade na contratação de uma nova fonoaudióloga  |
| 19/07/2023    | Crítica  | Gostaria de poder contar com atendimento de fono e pediatria   |
| 19/07/2023    | Sugestão | Limpeza do banheiro  |
| 17/07/2023    | Sugestão | Poderia ter um refeitório para as pessoas que vem de outra cidade que trás seus alimentos para comer                                       |
| 20/07/2023    | Elogio   | Toda equipe é ótima, parabéns a todos os envolvidos  |
| 20/07/2023    | Elogio   | So temos a agradecer, desde a entrada muito agradável, nem se apercebe que adentro em um hospital. Grata                                   |
| 20/07/2023    | Elogio   | Parabéns, estão todos de parabéns  |
| 19/07/2023    | Elogio   | Eu me sinto bem acolhido no CTMC, equipe maravilhosa, educada, prestativos o CTMC para mim é a segunda casa onde eu me sinto bem tranquilo |

**Análise Crítica:** Referente à espera, os pacientes são atendidos por ordem de chegada. Os atendimentos da equipe multiprofissional funcionam no período matutino e vespertino, das 8:00 às 17:00h.

Foi realizada a contratação de uma nova empresa pelo hospital Guilherme Álvaro, com grandes melhorias no que se refere a limpeza. Porém como a rotatividade do ambulatório é alta, estamos sempre observando e solicitando a limpeza principalmente dos banheiros.

Referente a profissional Fonoaudióloga estamos com o processo aberto desde 06/2022, aguardando a contratação.

O profissional pediatra não faz parte da nossa equipe multidisciplinar, porém o serviço é fornecido pelo hospital Guilherme Álvaro.

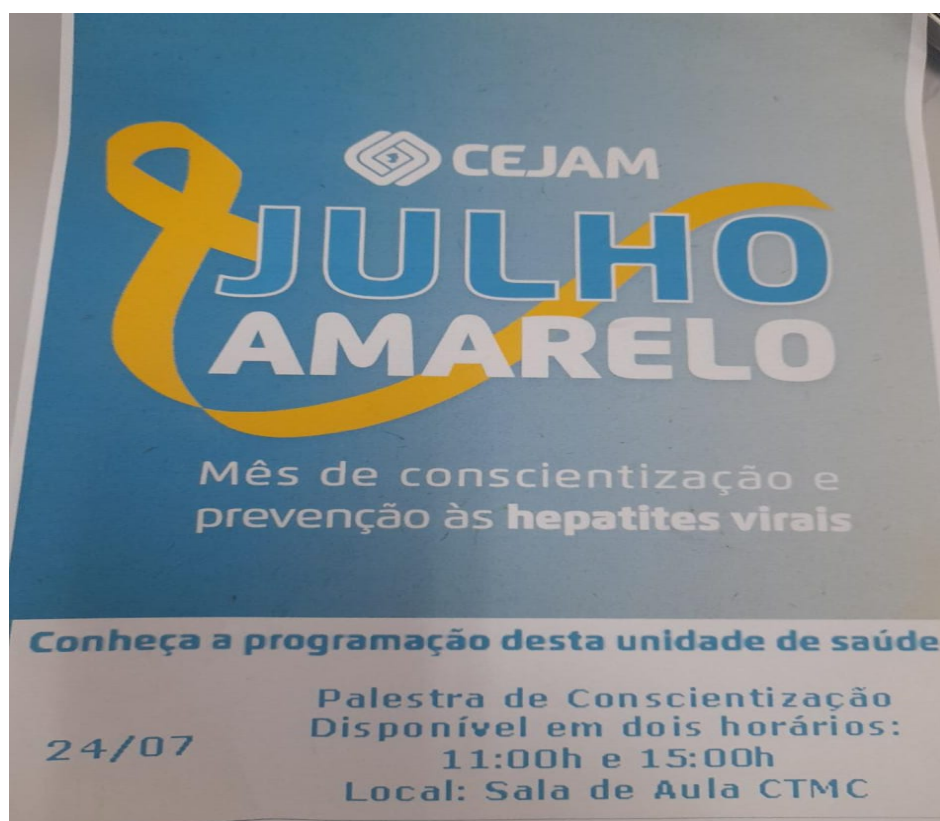
O hospital não disponibiliza refeitório para acompanhantes.

## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Realizada palestra referente ao mês de julho : Conscientização sobre as hepatites virais com pacientes e profissionais da unidade.

As hepatites virais são um grave problema de saúde pública no Brasil e no mundo. São infecções que atingem o fígado, causando alterações leves, moderadas ou graves. A doença pode ser causada por vírus ou pelo uso de alguns medicamentos, álcool e outras drogas, assim como por doenças autoimunes, metabólicas ou genéticas.

Palestra ministrada pela Enfermeira Claudia Valéria Chagas Siqueira.







## **Projeto Pedagoga- Brincando nas férias**

### **Objetivo:**

Ouvir as crianças referente às escolas e suas notas, também proporcionando brincadeira e atividades de férias.

### **Problemas:**

Crianças com notas baixas nas escolas.

### **Justificativa:**

A escuta ativa tem o objetivo de desarmar eventuais obstáculos de comunicação e, ao mesmo tempo, criar uma relação de confiança, sensibilidade e atenção.

### **Conclusão:**

Os objetivos foram alcançados.


### **Material utilizado:**

Folha de sulfite, lápis de cor e brinquedos.





Santos, 10 de agosto de 2023.



**Sirlene Dias Coelho**  
Gerente de Serviços de Saúde  
**CEGISS - CEJAM**