

Relatório de Atividades

Contrato de Gestão nº 048/2020

**Hospital Municipal
Enf. Antônio Policarpo de
Oliveira**

**Janeiro
2021**



CEJAM

Prefeitura Municipal de Cajamar



Prefeito

Danilo Barbosa Machado

Secretária De Saúde

Patrícia Haddad

Centro de Estudos e Pesquisa "Dr. João Amorim"



Gerente Desenvolvimento Institucional

Mário Santoro Júnior

Diretor Técnico

Diogo Vinícius dos Santos

Gerente Administrativo

Camila Campos Baltazar

Sumário

1. Apresentação	4
1.1 Sobre o CEJAM	4
1.2 Serviço - Contrato de Gestão nº 048/2020	6
2. Estrutura de Monitoramento das Atividades	9
3. Avaliação e Acompanhamento dos Serviços de Saúde	9
4. Força de Trabalho	10
Profissionais Previstos e Efetivos	10
4.1 Educação Permanente	12
5. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO	13
5.1 Paciente-dia	13
5.2 Saídas Hospitalares	14
5.3 Gerenciamento do Leito	15
5.3.1 Taxa de Ocupação dos Leitos	15
5.3.2 Média de Permanência	15
5.3.3 Taxa de Mortalidade	16
5.3.4 Giro de Leito	16
5.3.5 Atendimento Multiprofissional	16
5.3.6 Hemoderivados	17
5.4 Centro Cirúrgico	17
5.5 Pronto Socorro	18
5.5.1 Classificação de Risco	19
5.6 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico	20
5.7 Nutrição	21
5.8 Gerenciamento de Risco	22
5.8.1 SCIH - Controle de Infecção	22
5.8.2 Farmacovigilância	22
5.9 Atendimento Ambulatorial	23
6. Processos de Apoio Técnico e Administrativos	23
6.1 Gestão de Materiais e Equipamentos	23
6.2 Gestão da Qualidade	25
6.2.3 Protocolos	25
6.2.4 Auditoria de prontuários	26

6.2.5 Gerenciamento de Riscos	26
7. Serviço de Atenção ao Usuário	27
7.1 Indicadores de Qualidade	27
7.1.1 Avaliação do Atendimento	27
7.1.2 Avaliação do Serviço	28
7.2 Manifestações	28
8. Projetos e Principais Ações	28

1. Apresentação

1.1 Sobre o 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 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

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade"

Organograma – Gerência Técnica Administrativa e Assistencial



1.2 Serviço - Contrato de Gestão nº 048/2020

O serviço oferecido pelo HMEAPO, sob gerenciamento do CEJAM, inclui Radiografia, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia Convencional, Eletrocardiograma, Anatomopatológico e Coleta de Exames Laboratoriais, sendo que os exames laboratoriais e coletas especiais são a princípio destinados aos pacientes internos. Parte desses recursos são abertos a agendamento gerenciado pela Central de Regulação do Município.

Em relação a consultas médicas, o hospital oferece as seguintes especialidades: Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologista/Obstetra, Anestesiologia, Pediatria, Psiquiatria, Ortopedia e Radiologia (a nível hospitalar); e extensão ambulatorial nas especialidades médicas de Neurologia, Psiquiatria, Otorrinolaringologia e Pneumologia Infantil e também Fisioterapia. Para consultas não médicas o hospital atende internamente as especialidades de: Enfermagem, Nutricionista, Fonoaudiologia, Fisioterapia e Psicologia. Além desses citados anteriormente, é realizado também atendimentos de outros especialistas sem atendimento clínico: Farmacêutico e Serviço Social.

O HMEAPO conta com Serviços de Farmácia, Arquivo de Prontuários de Pacientes e Estatísticas, Manutenção Geral. Deverá contar ainda com Vigilância e Segurança Patrimonial, Informatização, Serviço de Higienização, Gases Medicinais, Gerência de risco e de resíduos sólidos e demais setores administrativos.

Ao longo da vigência do contrato, de comum acordo entre as partes, o CEJAM ou a SMS poderá propor a realização de outros tipos de atividades adicionais ou mesmo repactuar trocas entre as atividades pré-assumidas, diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas atividades diagnósticas e/ou terapêuticas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia, essas atividades serão previamente estudadas e pactuadas pela Diretoria de Saúde de Cajamar. Essas atividades serão autorizadas após análise técnica, quantificadas separadamente do atendimento rotineiro do Hospital Regional de Cajamar, sendo, então, elaborado o orçamento econômico-financeiro, discriminado e homologado através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão.

Tendo em vista que o HMEAPO funciona de acordo com o perfil descrito, sob contrato nº 048/2020, os indicadores definidos serão acompanhados através da Comissão Técnica de Acompanhamento de acordo com o volume esperado e metas propostas para este serviço.

1.2.1 Utilização de recursos inicialmente previstos a outras rubricas para atender às demandas geradas pela pandemia da COVID-19

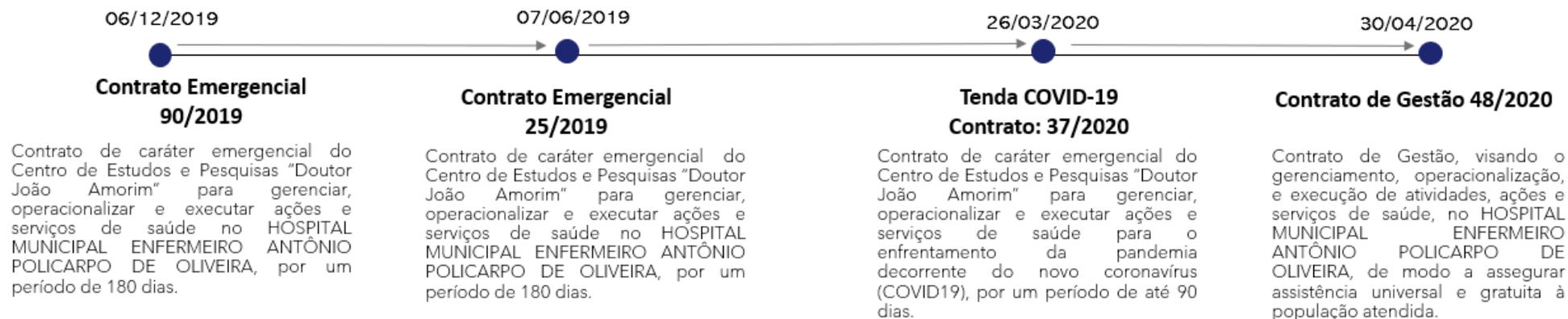
A partir da data de 23/09/2020 o Hospital Municipal de Cajamar deixou de contar com os 18 leitos que o guarneceu durante os piores períodos da pandemia do novo coronavírus, com a finalização do CG 37/2020 e seus aditivos de número I e II.

A fim de garantir a cidade e região com estrutura para manutenção ao enfrentamento à COVID-19, em reunião realizada junto às representações da Comissão Técnica de Acompanhamento e da Secretaria Municipal de Saúde alinhou-se a transformação dos 05 leitos de retaguarda que existiam no hospital e inicialmente previstos no termo de referência que rege o plano de trabalho do serviço para 05 leitos de Unidade de Tratamento Intensivo e 05 leitos de Isolamento com perfil de Enfermaria para adaptação às demandas impostas pela pandemia do novo corona vírus, necessitando o acréscimo de 1 médico para atendimentos a pacientes intensivos 24h, 1 médico visitar 6h diárias, 1 enfermeira 24h, e 3 técnicos 24h, 1 coordenadora de enfermagem 40h semanais, complementação da equipe de fisioterapia para 24h de segundas a segundas (o hospital tinha antes equipe projetada para atender somente de segunda à sexta, 12h diurnas) e 1 coordenadora de fisioterapia 40h semanais. Também a criação com reforma para adequação de uma segunda porta de acesso no Pronto Socorro Adulto para entrada em separado dos demais fluxos para os pacientes em suspeita de COVID-19, garantida de 1 médico 24h, 1 enfermeira 24h e 1 técnico de enfermagem 24h.

Estes leitos têm custeio provisório a partir da utilização de verbas inicialmente destinadas a outras rubricas, que tiveram interrompidas ou adiadas a execução devido às medidas adotadas para o enfrentamento da pandemia que suspendeu serviços sem caráter de urgência e emergência na cidade, como cirurgias eletivas, endoscopias e colonoscopias e realização de MAPA e HOLTER. Destaca-se que como parte desta adaptação, além da necessidade de adequar o contingente de profissionais, em especial destaque à equipe médica e de enfermagem, que teve necessidade de aumento do quadro de profissionais para a UTI, Enfermaria COVID-19 e Porta para pacientes em suspeita de COVID-19, há também a necessidade do custeio do grande aumento do consumo de insumos e materiais relacionados com a assistência à COVID-19.

LINHA DO TEMPO

Contratos de Gestão do Centro de Estudos e Pesquisas "Doutor João Amorim", no Hospital Municipal Enfermeiro Antônio Policarpo de Oliveira.



2. Estrutura de Monitoramento das Atividades

Todas as atividades realizadas no HMEAPO são monitoradas por sistema de informática e planilhas para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no HMEAPO.

3. Avaliação e Acompanhamento dos Serviços de Saúde

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo HMEAPO no período de **01 a 31 de janeiro de 2021**.

4. Força de Trabalho

Profissionais Previstos e Efetivos

Quadro de Colaboradores			
Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Assistente Administrativo	2	2
	Aux. Técnico Administrativo	7	7
	Coordenador Administrativo	1	1
	Gerente Administrativo	1	1
	Motorista	1	1
Almoxarifado	Almoxarife	1	1
	Aux. de Almoxarifado	1	1
Compras	Comprador	1	1
Controle De Acesso	Controlador de Acesso	9	5
Enfermagem	Gerente Assistencial	1	1
	Enfermeiro	27	31
	Coordenador Assistencial	1	1
	Enfermeiro Obstetra	6	6
	Técnico de Enfermagem	89	89
Farmácia	Aux. de Farmácia	6	6
	Farmacêutico	6	6
Faturamento/ Gestão de Pessoas	Analista Administrativo	2	4
Gerência Técnica	Diretor Médico Técnico	1	1
Imobilização	Técnico de Gesso	3	3
Manutenção	Auxiliar de Manutenção	1	1
	Supervisor de Manutenção	1	1
Multiprofissional	Assistente Social	1	1
	Médico do Trabalho	1	1
	Fisioterapeuta Chefia	1	1
	Fisioterapeuta	2	3
	Fonoaudióloga	1	0
	Psicóloga	1	1
Nutrição E Dietética	Aux. de Cozinha	6	6

	Copeiro	8	5
	Cozinheiro	2	2
	Nutricionista	2	1
Recepção	Recepcionista	16	16
Serviços Gerais	Aux. de Serviços Gerais	6	5
SESMT	Téc. de Segurança do Trabalho	1	1
Jovem Aprendiz	Jovem Aprendiz	3	4
T.I.	Analista de Suporte	2	2
Total De Colaboradores		219	

4.1 Educação Permanente

A Educação Permanente é aprendizagem no trabalho, ou seja, ela acontece no cotidiano das pessoas e das organizações. Propõe-se que os processos de educação dos trabalhadores da saúde se façam a partir da problematização do processo de trabalho. Os processos de educação permanente em saúde têm como objetivos a transformação das práticas dos profissionais e da própria organização do trabalho.

No mês de janeiro foram fornecidos para os profissionais do Hospital Municipal Enfermeiro Antônio Policarpo de Oliveira os seguintes cursos:

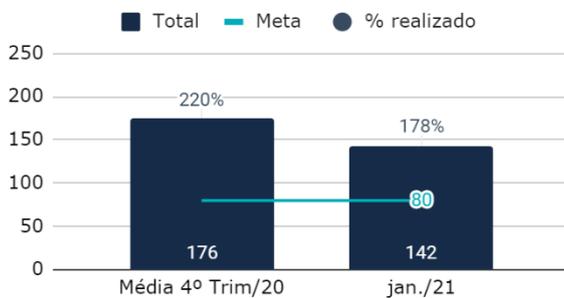
- Treinamento do sistema Operacional Wareline
- Curso de Suporte Básico de Vida (BLS)
- Paramentação e Desparamentação
- Higienização das Mãos

5. VOLUME DE ATIVIDADE ESPERADA X DADOS DE PRODUÇÃO

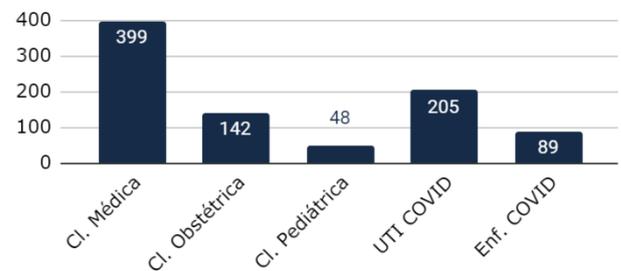
As estatísticas hospitalares são fundamentais para o planejamento e avaliação da utilização de serviços de saúde. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no HMEAPO que ocorreram no mês de **janeiro/2021**, agrupadas pelos principais indicadores, permitindo a verificação do desempenho e vigilância deste serviço.

5.1 Paciente-dia

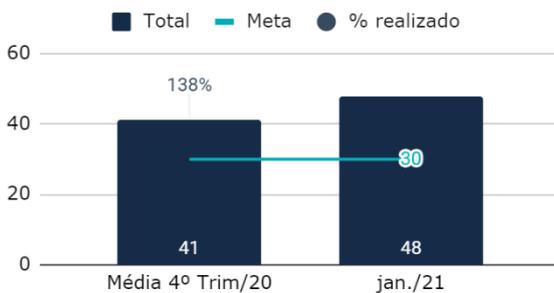
Paciente dia - Clínica Obstétrica



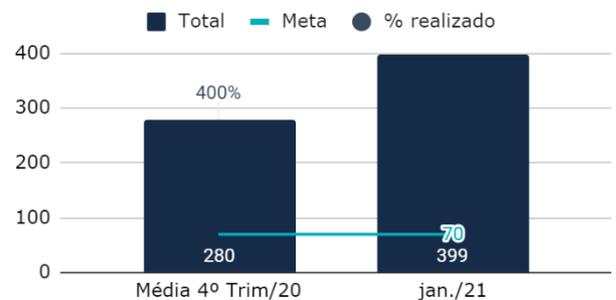
Paciente-dia por Clínica



Paciente dia - Clínica Pediátrica



Paciente dia - Clínica Médica

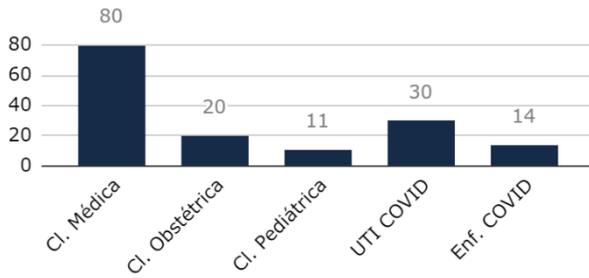


A contabilização do paciente dia é feita com a somatória do número de pacientes internados por dia. Se o paciente permanece internado por 10 dias, esse paciente é contabilizado 1x por dia durante o período de permanência.

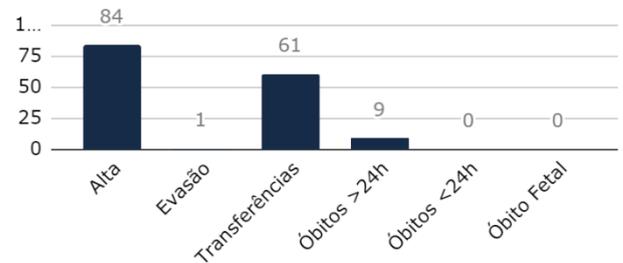
Análise: devido a pandemia de COVID-19 os atendimentos da clínica ortopédica são realizados via ambulatório. Atualmente não temos atendimento na clínica psiquiatra, os atendimentos dessa especialidade são realizados na rede do município.

5.2 Saídas Hospitalares

Saídas por clínica



Saídas por tipo



A contabilização das saídas hospitalares é representada com a seguinte fórmula:

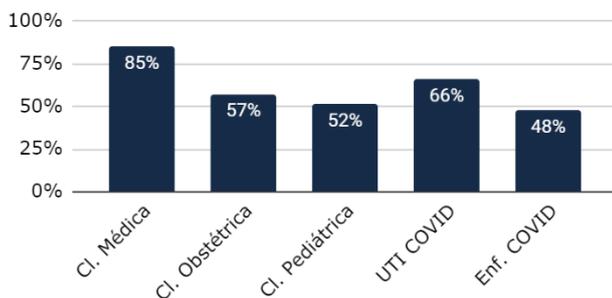
Somatória do número de altas, transferências externas, óbitos hospitalares <24 horas, >24 horas e evasão.

Análise: As especialidades de clínica psiquiátrica e clínica ortopédica estão sendo consideradas na clínica médica devido a readequação dos leitos hospitalares para o atendimento aos casos de COVID-19.

5.3 Gerenciamento do Leito

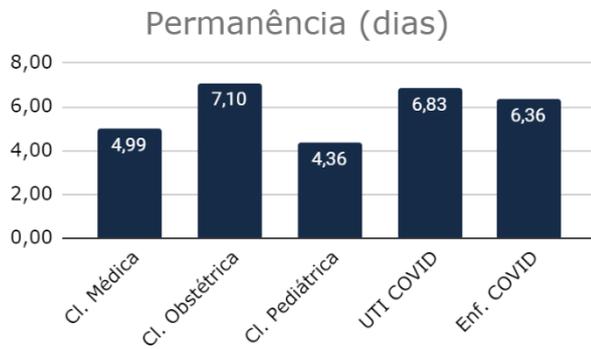
5.3.1 Taxa de Ocupação dos Leitos

Ocupação



A taxa de ocupação dos leitos é calculada pelo N° de pacientes dia/ N° de leitos dia.

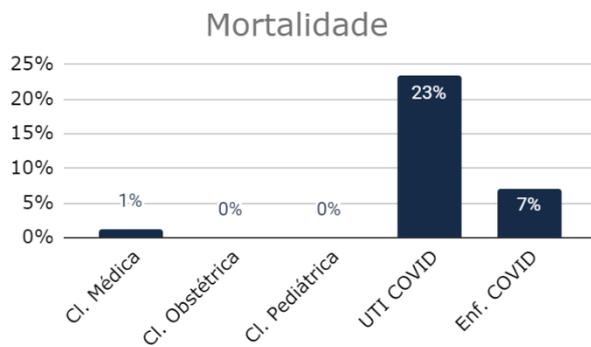
5.3.2 Média de Permanência



A média de permanência é representado através da seguinte fórmula:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes dia}}{\text{N}^\circ \text{ de saídas no mesmo período}}$$

5.3.3 Taxa de Mortalidade



A taxa de mortalidade é contabilizada da seguinte forma:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de óbitos}}{\text{N}^\circ \text{ de altas no mesmo período}}$$

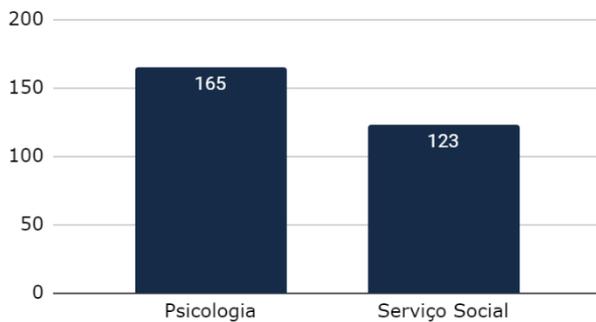
5.3.4 Giro de Leito



O giro de leito é contabilizado da seguinte forma: $\frac{\text{Total de saídas}}{\text{número de leitos operacionais}}$

5.3.5 Atendimento Multiprofissional

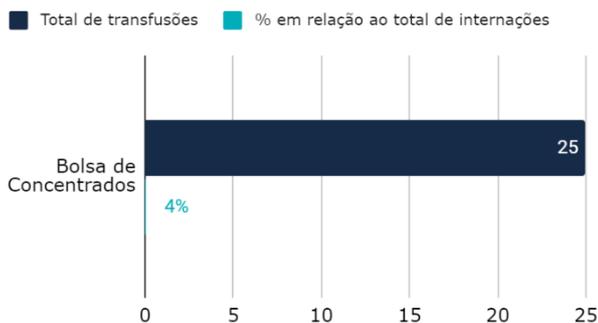
Atendimento Multiprofissional



Análise: Os atendimentos da equipe Multiprofissional são correspondentes as visitas beira leito e aos atendimentos de forma geral, conforme demanda do Hospital. Ex: solicitação de interconsulta e demandas a nível de Pronto Socorro.

5.3.6 Hemoderivados

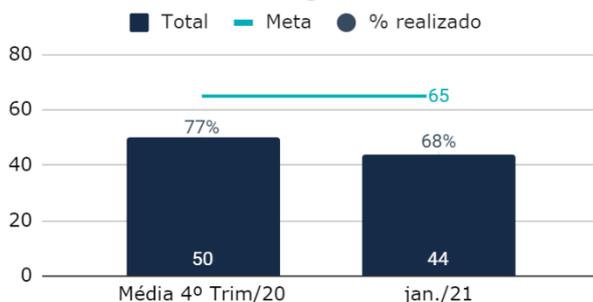
Hemotransfusão



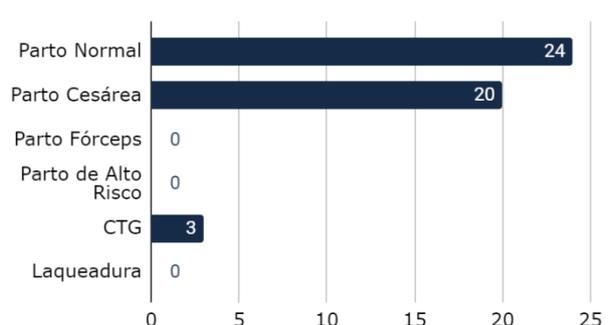
O fluxo de Hemotransfusão é seguido conforme protocolo estabelecido com o centro de distribuição de Hemoderivados de Caieiras. A equipe assistencial foi reciclada em relação ao protocolo vigente de hemoderivados.

5.4 Centro Cirúrgico

Centro Cirúrgico - Partos



Procedimentos Obstétricos

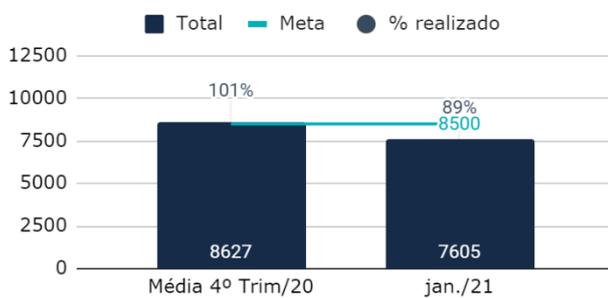


Análise: Nossa meta atual é de 40 partos por mês.

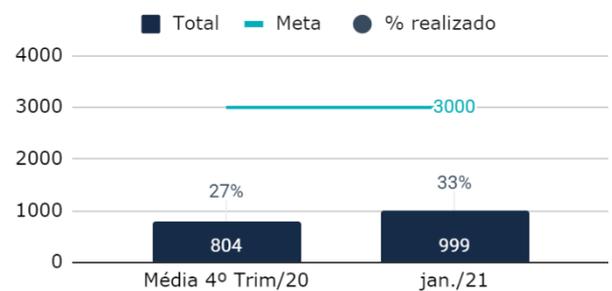
Em virtude da ausência dos partos de alto risco e da suspensão das cirurgias de alto risco, no mês de janeiro não foram realizados procedimentos de laqueadura.

5.5 Pronto Socorro

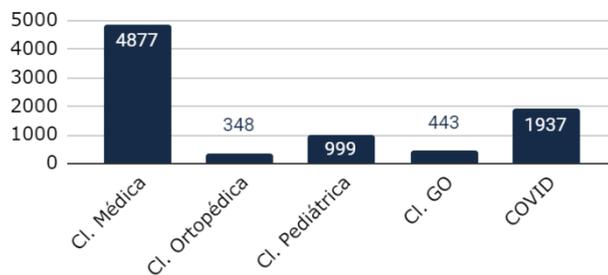
Atendimentos - PS Adulto



Atendimentos - PS Infantil



Atendimento PS por Clínica

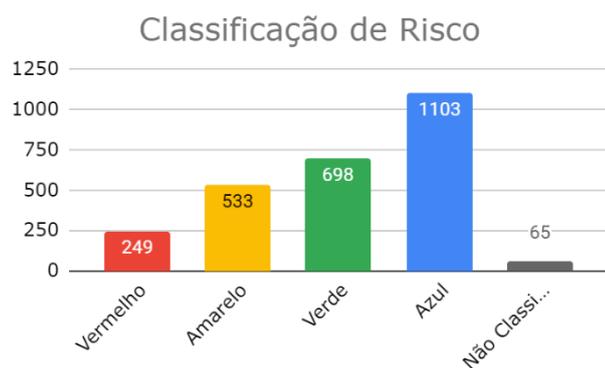


Análise: os atendimentos de cada clínica foram realizados dentro da especialidade de clínica médica. Podemos classificar os procedimentos através do CID/procedimento executado.

5.5.1 Classificação de Risco

O cuidado focado no acolhimento ao paciente e familiares é um modelo assistencial adotado no Hospital Municipal Enfermeiro Antônio Policarpo de Oliveira. O objetivo é que o paciente e seus familiares sejam realmente o alvo mais importante de todo o nosso processo de cuidar.

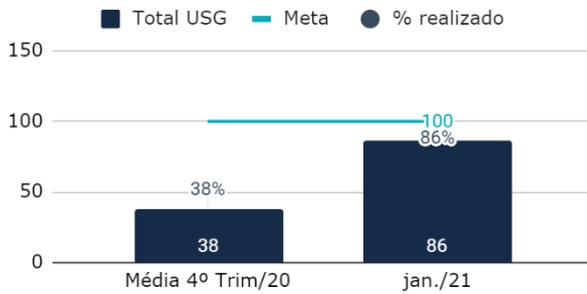
Assim, mediante o envolvimento e compartilhamento integrado de ações da equipe multidisciplinar, buscamos praticar uma assistência segura, respeitando e atendendo as necessidades de cada um.



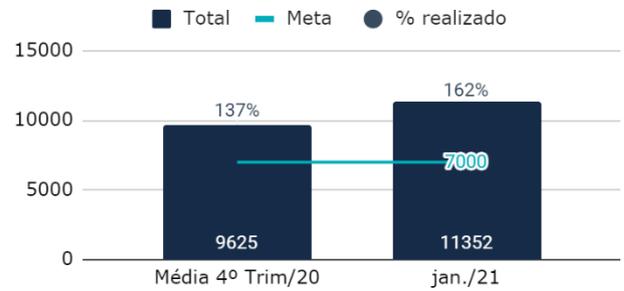
Análise: a demanda de pacientes permanece composta em 68,01% por pacientes com perfil para atendimento nas unidades básicas de saúde (classificação azul e verde). As colunas que realmente apresentam critérios de urgência e emergência para atendimento a nível de Pronto Socorro (amarela e vermelha) aproximam-se de 29,53% do total das procuras, apenas. A coluna cinza representando os “não classificados” se relaciona aos exames eletivos via ambulatório.

5.6 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

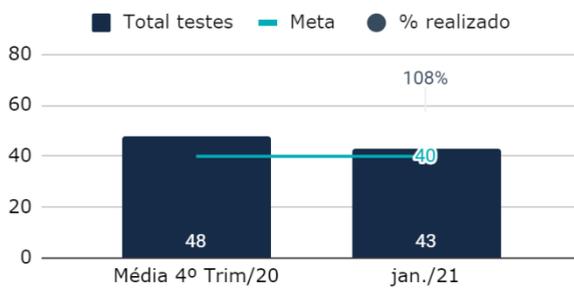
SADT - Ultrassonografia



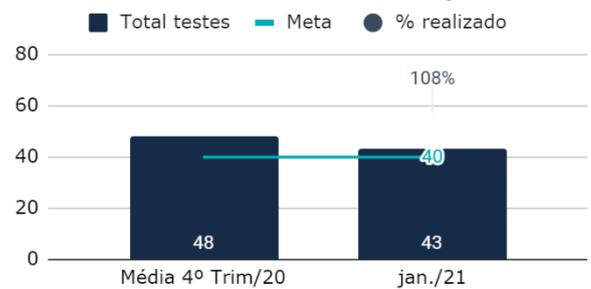
SADT - Exames de Análise Clínica



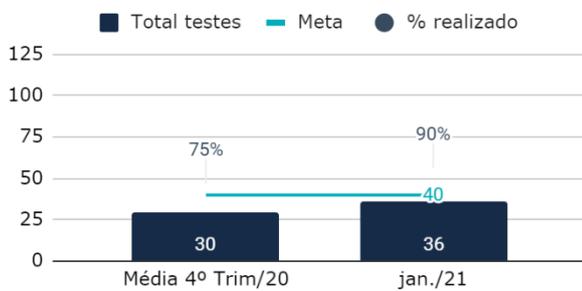
SADT - Teste do Olhinho



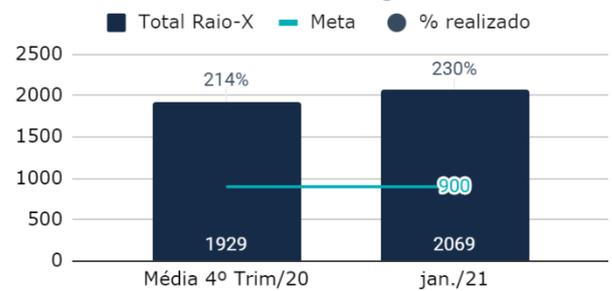
SADT - Teste do Coração



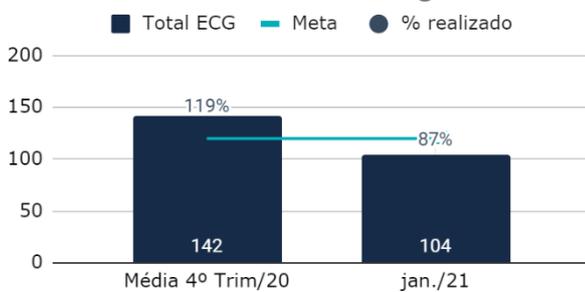
SADT - Teste do Ouvido



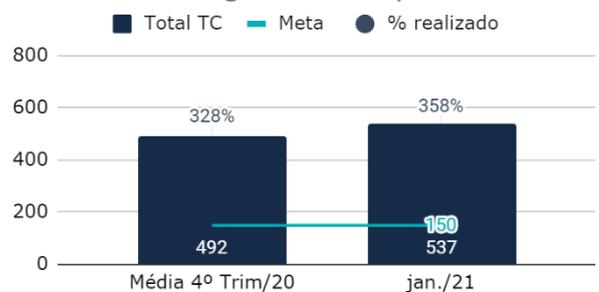
SADT - Radiografia



SADT - Eletrocardiograma



SADT - Tomografia Computadorizada

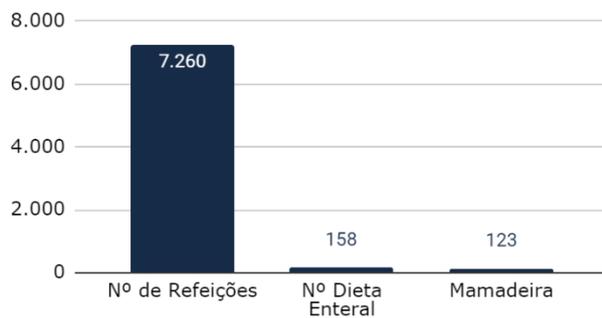


Análise: Estamos trabalhando a correção do absenteísmo nos exames de USG, propondo um overbooking na agenda para otimização desse serviço além de estarmos tratando com o fornecedor e SMS o aumento de oferta para exames eletivos e extensão da carga horária do prestador para atendimento das urgências de USG.

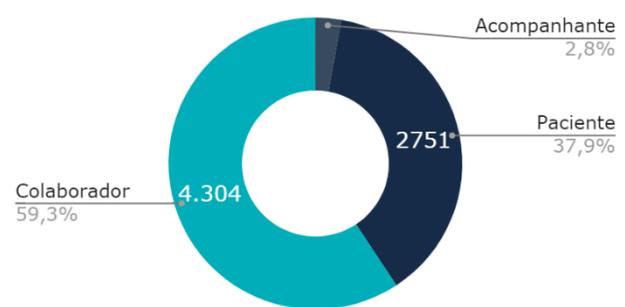
Atualmente nossa demanda de ECG é cumprida através da urgência e emergência, devido a pandemia esse exame não é fornecido no atendimento eletivo.

5.7 Nutrição

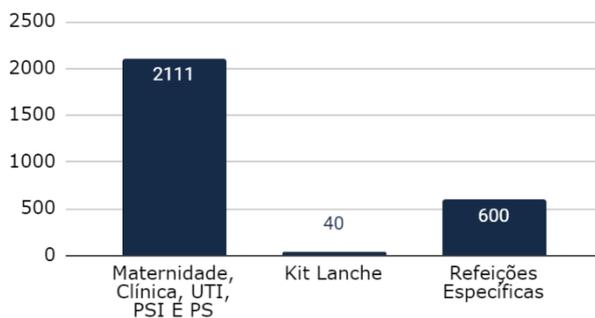
Nutrição



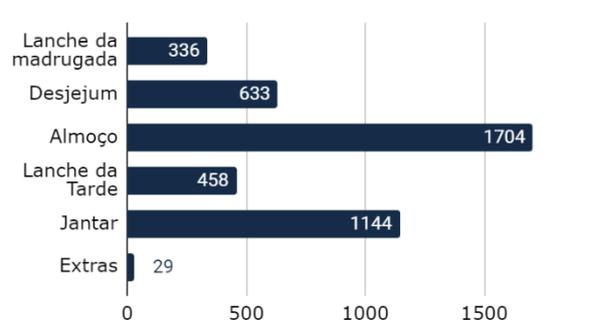
Nutrição - Refeições servidas



Refeições - Paciente

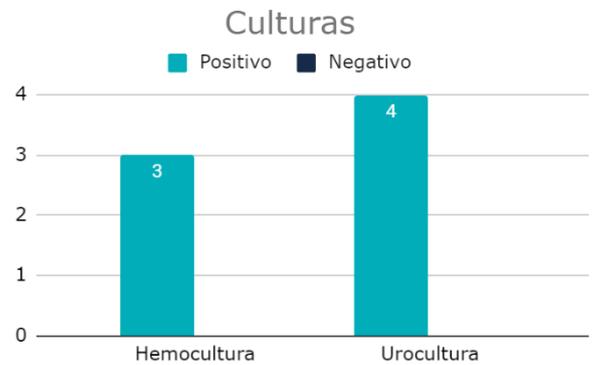


Refeições - Colaborador

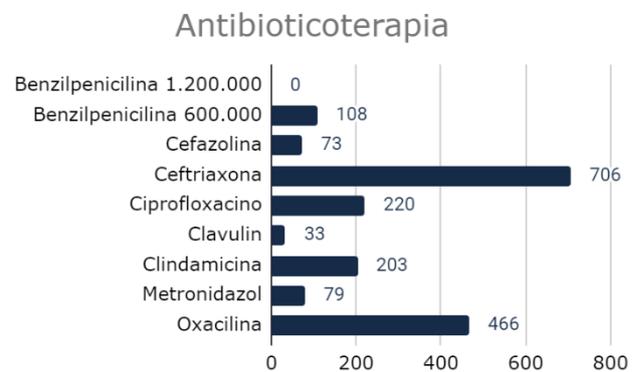
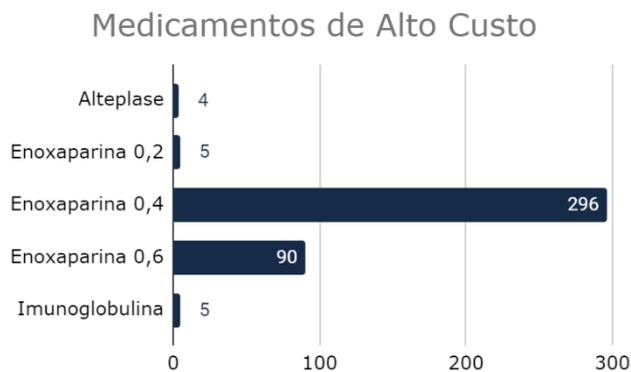


5.8 Gerenciamento de Risco

5.8.1 SCIH - Controle de Infecção

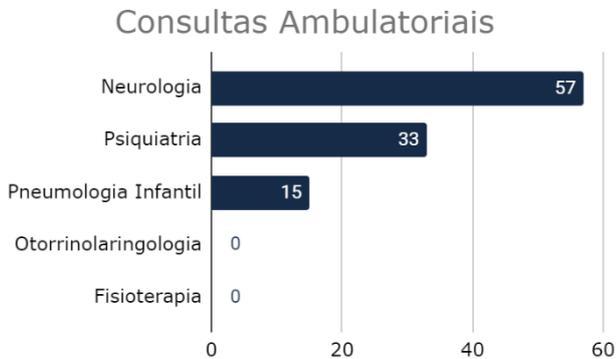


5.8.2 Farmacovigilância



Análise: O perfil de antibioticoterapia é compatível com o uso das principais estratégias de antibioticoterapia hospitalar em um serviço de média complexidade.

5.9 Atendimento Ambulatorial



Diante da situação de pandemia, os ambulatórios foram restritos a consultas em que o adiamento dos ambulatórios traria risco à saúde dos usuários e famílias, exemplo dos casos psiquiátricos. Juntamente com os ambulatórios de

neurologia e pneumologia infantil, por manejarem grande número de medicações controladas, ambos foram mantidos em funcionamento, com o adiamento das consultas somente quando possíveis, de forma que seguiram-se:

Um médico 30h semanais para atendimentos em Neurologia (UBS Jordanésia);

Dois médicos 20h semanais para atendimentos em Psiquiatria (UBS Jordanésia e CAPS).

6. Processos de Apoio Técnico e Administrativos

6.1 Gestão de Materiais e Equipamentos

Administração de Materiais é parte fundamental de qualquer organização que produz bens ou serviços de valor econômico. Requer planejamento, organização e controle do fluxo de materiais desde o pedido até a distribuição dos bens para os pacientes. Durante o mês de janeiro/2021 realizamos o inventário dos setores: almoxarifado e farmácia.

6.2 Gestão da Qualidade

O plano de qualidade proposto para o Hospital Municipal Enf. Antônio Policarpo de Oliveira consiste num conjunto de ações para promovermos a melhoria contínua e com isso um aprimoramento de todos os serviços realizados pela instituição.

Estamos em processo de implantação e elaboração dos cronogramas das seguintes comissões:

- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão de prevenção de acidentes – CIPA
- Comissão de PGRRSS
- Comissão Ética Médica
- Comissão Revisão de óbito
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Padronização de Medicamentos
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comissão de Gerenciamento de Risco

6.2.3 Protocolos

Com a implantação dos protocolos, que são instrumentos que promovem a padronização das condutas médicas, isso é, auxiliam na uniformização dos tipos de tratamento para determinados diagnósticos, organizamos e facilitamos a tomada de decisões da gestão hospitalar, tanto do ponto de vista da assistência quanto do back office (retaguarda), os protocolos estão em fase de readequação e treinamento entre as equipes.

Os protocolos instituídos estão disponíveis para a consulta dos colaboradores e demais via google drive as capacitações estão sendo desenvolvidas.

6.2.4 Auditoria de prontuários

As auditorias de prontuários e fichas de atendimentos ambulatoriais são submetidas à análise de adequabilidade, como: dados cadastrais; motivo da procura; exame físico; CID; entre outros.

Estamos em processo de implantação e elaboração do cronograma da Comissão de Revisão de Prontuários.

6.2.5 Gerenciamento de Riscos

A Comissão de Gerenciamento de Riscos promove melhorias relativas à segurança do paciente, por meio de busca ativa de forma a prevenir e reduzir a incidência de eventos adversos. Incentiva uma atitude especulativa e de transparência, facilitando o esclarecimento para a criação de barreiras preventivas. Esta ação é de caráter não punitivo, e sim educativo, sendo realizada por meio de treinamentos e capacitações.

Estamos em processo de implantação e elaboração do cronograma da Comissão de Revisão de Gerenciamento de Riscos.

Evento Adverso: incidente que resulta em dano ao usuário. Evento Adverso Grave: É compreendido como “qualquer ocorrência clínica desfavorável” que resulta em morte; ameaça ou risco de vida; hospitalização preexistente, excetuando-se as cirurgias eletivas e as internações previstas no protocolo; Incapacidade persistente ou significativa; anomalia congênita ou defeito de nascimento; e ocorrência clínica significativa.

7. Serviço de Atenção ao Usuário

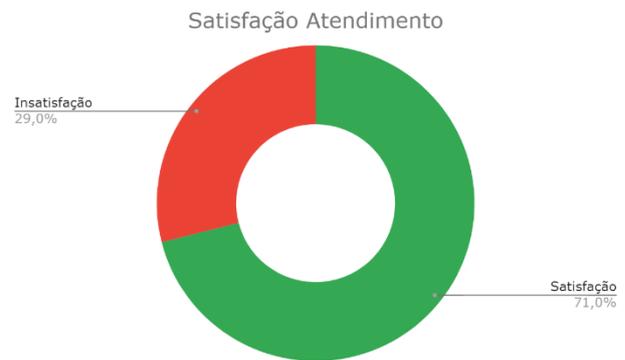
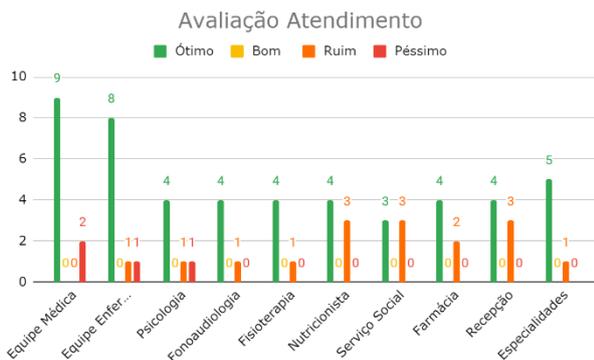
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

O Hospital Enfermeiro Antônio Policarpo de Oliveira disponibiliza folders em todos os setores: são entregues nas recepções, classificação de risco, no ato da internação durante a visita da Assistente Social. Assim, todos os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço.

No mês de **janeiro / 2021** tivemos o total de **19 formulários preenchidos**, que corresponde a 0,54% dos pacientes atendidos, demonstrando uma baixa adesão à pesquisa. Os gráficos a seguir demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

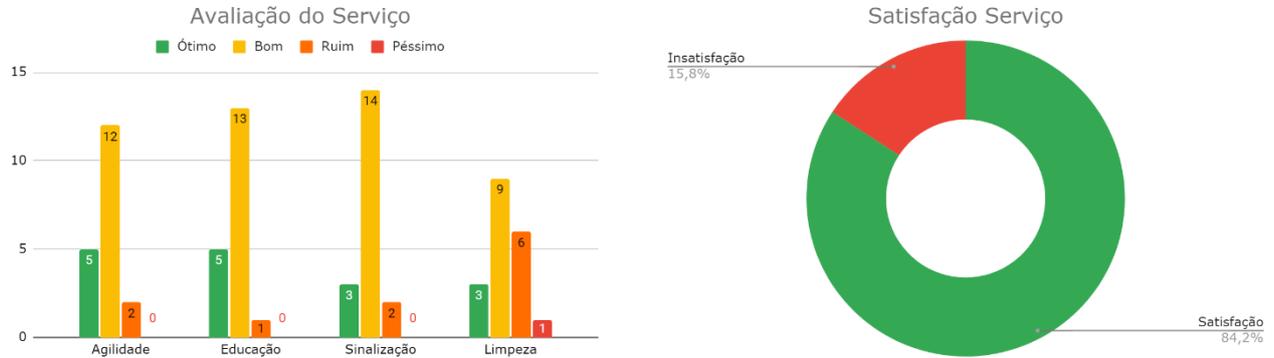
7.1 Indicadores de Qualidade

7.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da recepção, enfermagem, médicos e realização do procedimento. No período, tivemos uma satisfação de 87,3% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

7.1.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 84,2%.

7.2 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período de 01 de janeiro a 31 de janeiro, foram registrados 02 elogios e 11 críticas, totalizando 13 ouvidorias.

8. Projetos e Principais Ações

Estamos em processo de implantação das seguintes ações:

- Projeto Soul Alegria - IRS CEJAM
- Modelo de Maternidade Parto Seguro
- Instalação dos dispositivos de assistência virtual – Alexa



Patrícia Pereira Brockveld
Gerente Assistencial

Gerente Assistencial