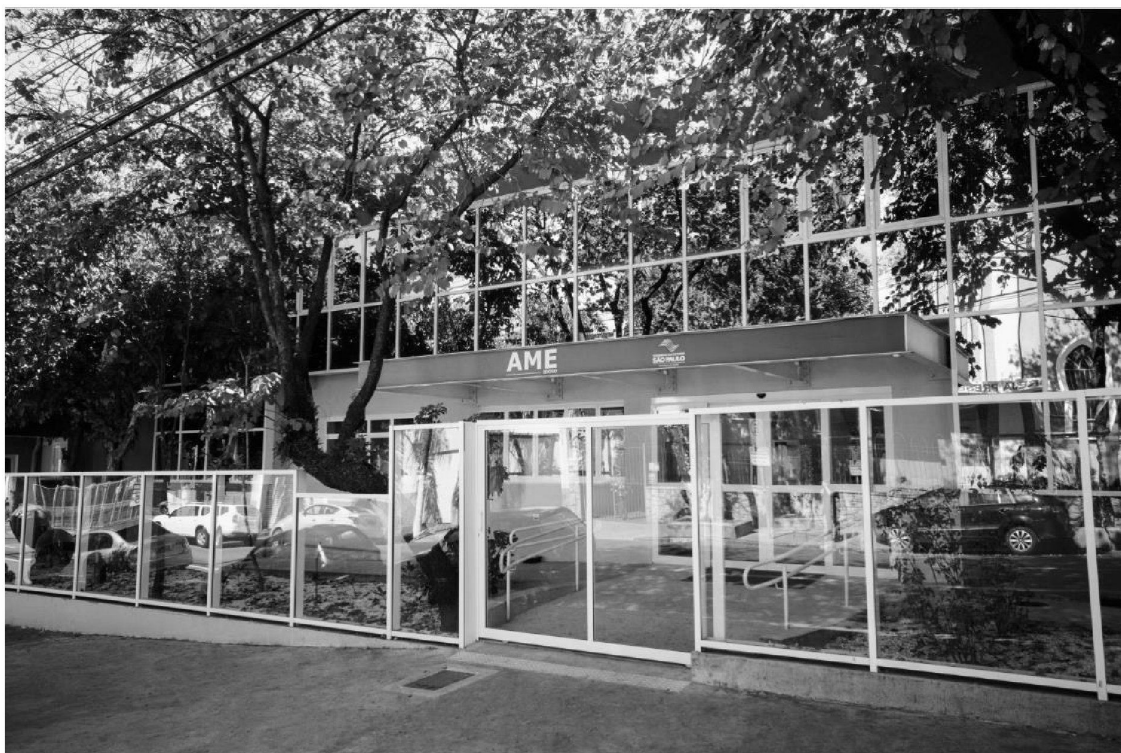


Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste



Relatório de Atividades

2025

01. Identidade Organizacional

MISSÃO

“Prestar assistência à saúde dos idosos, com orientações de conduta e diagnóstico especializado, de acordo com os princípios do SUS, qualidade, resolubilidade e comprometimento socioambiental, visando o contínuo aprimoramento do atendimento e das pessoas.”

VISÃO

“Ser reconhecido como uma instituição de excelência na assistência à saúde da pessoa idosa, através de alto nível técnico e acolhimento humanizado.”

VALORES

- ▣ Ética,
- ▣ Compromisso socioambiental,
- ▣ Respeito e solidariedade nas relações interpessoais,
- ▣ Equidade,
- ▣ Respeito pelo patrimônio público.

02. Histórico

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste (AMEIO) é uma unidade voltada para o atendimento multidisciplinar diferenciado para a população idosa. Este projeto foi criado pelo decreto nº 61.019 de 24 de dezembro de 2014 e retificado pelo decreto nº 62.209 de 06 de outubro de 2016, onde foi alterada a denominação da unidade.

Inaugurado em 17 de junho de 2016, por meio do Contrato de Gestão firmado em 01 de março de 2016, entre a Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo e a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), visa prestar um atendimento global, direcionado para a promoção de saúde e prevenção de doenças, buscando manter o maior grau de autonomia possível, de equilíbrio funcional (físico, emocional e social) e consequentemente qualidade de vida da população idosa referenciada.

A SPDM é uma Associação civil sem fins lucrativos, de natureza filantrópica, reconhecida de utilidade pública federal, estadual e no município. A diretriz primordial da SPDM é sua inserção no sistema de saúde direcionada ao tratamento, prevenção de doenças e à promoção da saúde primária, secundária e terciária, estreitando laços com a comunidade local e reafirmando seu compromisso social de atender a todos, sem discriminação. Além de contribuir de forma efetiva para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde do Brasil, visando principalmente garantir a universalidade e as oportunidades de acesso à saúde, necessárias ao desenvolvimento humano e social do cidadão.

Desde sua inauguração, o AME Idoso Oeste segue prestando serviço assistencial com qualidade, contribuindo para o atendimento da população idosa, possibilitando agilidade no diagnóstico das doenças, atuando para o melhor prognóstico e satisfação dos usuários do SUS.

A Pandemia COVID-19 que teve seu início em 2020 e se manteve em 2021 e 2022, afetou de forma drástica todos os setores de serviço, em especial a área da saúde, que precisou alterar toda sua estrutura e forma de atendimento rapidamente. No caso do AME Idoso Oeste, que atende pacientes acima de 60 anos, os impactos da pandemia foram ainda maiores, tendo em vista este ser o público com maior mortalidade. Mediante este enorme desafio, a gestão da SPDM implantou novos protocolos, modalidade de atendimento através de telemedicina, realizou treinamentos e conscientizações, além de lidar com as incertezas e dificuldades dessa crise mundial.

Iniciamos o ano de 2023 afetados com a pandemia de COVID-19, muitos grupos vulnerais vacinados e em 05/05/2023 a Organização Mundial de Saúde declarou o fim da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) referente à COVID-19, uma nova realidade com a queda de mortes, o declínio de internações nos hospitais e reflexos da imunização da população ao SARS-CoV2 causador da enfermidade. (donbte: OPAS). É momento de ações importantes no Ambulatório de Especialidade Médica Idoso Oeste, reconvocação de pacientes verificando as filas, com o objetivo de retomar a assistência aos pacientes que possam ter ficado sem atendimento.

Ainda há noticiamento de casos de COVID 19, mas o controle e o resultado da vacinação reduziu a gravidade e número de mortes.

O absenteísmo é um problema que ocorre frequentemente no AMEIO, muito relacionado ao perfil do paciente idoso e de suas características de vulnerabilidade, tentando melhorar este indicador e também propiciar uma melhor abordagem na transmissão do agendamento para os pacientes utilizamos ferramentas como a URA e o WhatsApp para a confirmação dos agendamentos de consultas e exames. Os resultados são

bons quando utilizamos a URA com ligação telefônica de voz e o envio de mensagens.

Em 2024 foram cerca de 973 mil casos suspeitos de dengue no país, principalmente nas regiões Sul, no período, 5.536 pessoas morreram em decorrência da dengue, e outros 1.591 óbitos estão em investigação. Para efeito de comparação, no mesmo período de 2023, foram registrados 1,3 milhão de casos prováveis da doença, com 1.179 mortes confirmadas ao longo do ano. O aumento de casos em 2024 é 400% maior em relação ao ano anterior.

Apesar desses números alarmantes, as infecções começaram a cair a partir de abril. A redução se manteve até o final de agosto, mas especialistas alertam para uma possível nova alta em dezembro, com expectativa de pico entre março e abril de 2025. O estado de São Paulo concentra 32,3% dos casos, totalizando 2,1 milhões de infecções e 1.786 mortes. Na capital paulista, foram registradas 639.066 infecções, com 365 mortes confirmadas.

Fonte: <https://www.cofen.gov.br/dengue-aumentou-400-no-brasil-em-2024-em-comparacao-ao-ano-passado>

03. Características

Estrutura

O AME Idoso Oeste possui uma área total de 2.488,53m² de área construída, dividido em dois pavimentos, 01 (um) térreo e 01 (um) andar, interligados por 02 (dois) elevadores e escadas, para melhor acessibilidade dos usuários.

O prédio é composto por consultórios médicos e consultórios não médicos, salas para a realização de exames de diagnóstico, sala cirúrgica para procedimentos de cirurgia ambulatorial, sala de emergência, sala para coleta de exames laboratoriais, sala de reabilitação de fisioterapia, sala de eventos, auditório, entre outros ambientes para a assistência. A unidade é ampla e possui a estrutura necessária para prestar assistência interdisciplinar de qualidade ao idoso, conforme descritivo abaixo:

Térreo		Anexo	
Quant.	Ambiente	Quant.	Ambiente
		1	Serviço de Arquivo Médico e Estatística - SAME
1	Central Material Esterilizado - CME	1	Ouvidoria
1	Coleta de Exames Laboratoriais	1	Serviço Social
1	Consultório de Ginecologia	1	Toilette de Funcionários
1	Consultório de Otorrinolaringologia	1	Ultrassonografia
1	Consultório de Urologia	1	Unidade Cirúrgica Ambulatorial - UCA
5	Consultórios Compartilhados	1º Pavimento	
2	Consultórios de Enfermagem	Quant.	Ambiente
1	Consultórios de Oftalmologia	1	Almoxarifado
1	Copa	1	Audiometria
1	Educação Física	1	Engenharia Clínica
1	Fisioterapia	1	Copa
1	Jardim Interno	1	Farmácia
1	Raio-X	1	Foaudiologia
1	Recepção	1	Odontologia
2	Recepções	1	Sala de Eventos
1	Sala de Eletrocardiograma - ECG / MAPA / Holter	1	Terapia Ocupacional
1	Sala de Emergência	4	Consultórios Compartilhados
1	Sala de Inaloterapia e Triagem	4	Sala de Diretoria
1	Sala de Serviços Gerais	8	Salas Administrativas

Objetivo da atenção aos idosos prestada pelo AMEIO é direcionada para preservação da capacidade funcional dos idosos, mantendo-os ativos na comunidade e gozando da maior independência possível. Buscamos desenvolver um trabalho interdisciplinar que facilite a abordagem integral dos problemas que causam impacto sobre a qualidade de vida dos idosos, e assim contribuir para o aumento do grau de autonomia dessa população.

Informações da Unidade

SPDM-Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste – AMEIO CNPJ: 61.699.567/0055-85
Endereço: Rua Roma, 466 – Lapa - São Paulo/SP – CEP: 05050-090

Licença de Funcionamento

Nº CMVS: Protocolo COVISA - Nº 6018.2025/0144978-0
Data de validade: entrada na renovação em 10/12/2025, até o momento em análise.

04. Perfil de Atendimento**Especialidades médicas**

- ✓ Cardiologia; Dermatologia; Endocrinologia; Geriatria; Ginecologia; Neurologia; Otorrinolaringologia; Oftalmologia; Reumatologia; Urologia.

Especialidades não médicas

- ✓ Assistência Social; Educação Física; Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Fonoaudiologia;
- Nutrição; Odontologia; Psicologia; Terapia Ocupacional.

Cirurgia Menor Ambulatorial

- ✓ Pequenos Procedimentos Dermatológicos.

Cirurgia Maior Ambulatorial

- ✓ Procedimentos Oftalmológicos.

Serviço de Apoio Diagnóstico

- ✓ Audiometria; Dioptria; Eletroneuromiografia; Eletrocardiograma; Fundo de Olho; Holter; Mapa; Nasofibrosopia; Odontológico; Pressão Intraocular; Raio-X Simples; Ultrassonografia Simples de Articulação e com Doppler.

Serviço de OCIs

- ✓ Avaliação De Risco Cirurgico;
- ✓ Avaliação Inicial Em Oftalmologia - A Partir De 9 Anos;
- ✓ Avaliação Inicial Diagnóstica de Déficit Auditivo Em Oftalmologia - A Partir De 9 Anos.

Obs.: atendendo as diretrizes da SES, o serviço é oferecido para usuários acima de 18 anos através do Sistema de Informação de Regulação do estado de São Paulo (SIRESP). Em relação as OCIs ofertadas e em ajustes com a SES.

05. Área de Abrangência

O Estado de São Paulo possui 2.023.060 pessoas com mais de 60 anos, o que representa 18% do total da sua população. Abaixo população que frequentam o AME IO:

Município	População >60 anos	População geral
Osasco	111.129	728.615
Barueri	38.207	316.473
Caieiras	13.762	95.032
Carapicuíba	53.057	386.984
Cotia	274.413	35.319
Itapevi	25484	232297
Pirapora de Bom Jesus	2092	18370
Santana de Parnaíba	21090	154105
Jandira	14727	118.045
São Paulo	2.023.060	11.451.999

Fonte: Fundação CEADE 2023

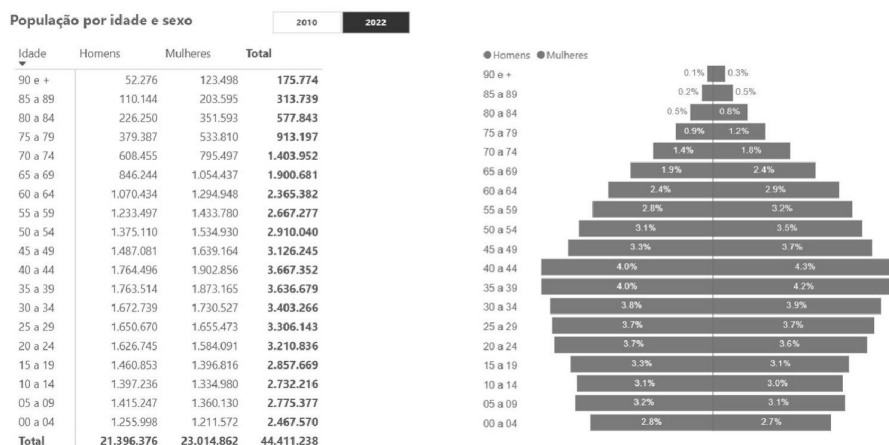
O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste vinculado ao Departamento Regional de Saúde I (DRS-I), é referência para a região Oeste (Butantã e Lapa/Pinheiros), que possui uma população de 306.381 com idade igual ou maior que 60 anos. Teve sua área de abrangência ampliada progressivamente devido à perda primária alta. Hoje atendemos na cidade de São Paulo as Regiões: Oeste, Norte (Perus e Pirituba) com população acima de 60 anos de 528.051 e Centro com população acima de 60 anos de 126.827; atendemos também os municípios da rota Bandeirantes a saber: Barueri, Carapicuíba, Cotia, Jandira, Itapevi, Osasco, Pirapora de Bom Jesus e Santana de Parnaíba (Rota Bandeirantes com população acima de 60 anos de 553.961).

Projeção populacional segundo faixa etária (em anos), sexo, Coordenadoria Regional de Saúde e Supervisão Técnica de Saúde de residência. Município de São Paulo, 2023.

Coordenadoria de Saúde	55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais		Total
	M	F	M	F	M	F	
Centro	26,028	30,119	17,045	25,090	9,335	19,210	126,827
Santa Cecília	10,413	12,526	7,117	10,608	4,152	8,615	53,431
Sé	15,615	17,593	9,928	14,482	5,183	10,595	73,396
Norte	115,775	142,448	71,969	102,025	33,008	62,826	528,051
Freguesia do Ó/Brasilândia	19,761	24,455	11,842	16,553	5,039	9,395	87,045
Perus	8,495	9,245	4,100	4,854	1,320	2,054	30,068
Pirituba	23,926	29,072	14,318	19,804	6,062	10,874	104,056
Oeste	59,539	73,503	42,326	60,523	24,816	45,674	306,381
Butantã	23,376	28,479	15,182	21,237	7,936	13,374	109,584
Lapa/Pinheiros	36,163	45,024	27,144	39,286	16,880	32,300	196,797

Fonte: Boletim Cinfo cidade São Paulo 2023

Censo Demográfico São Paulo do realizado pelo IBGE, dados disponibilizados pelo SEADE, comparativo na pirâmide homens e mulheres:



Fonte: <https://censo2022.seade.gov.br/populacao-por-idade-e-sexo>

06. Modelo de Gestão

A SPDM propõe o mesmo modelo assistencial exitoso, baseado na governança clínica da Organização Mundial de Saúde que se utiliza de quatro aspectos importantes para resultado da qualidade: desempenho profissional, a otimização de recursos, a gestão de risco e satisfação dos pacientes quanto aos serviços prestados. A preocupação com a segurança do paciente é esteio do modelo assistencial que se explicitada na organização da gestão de risco.

Nos últimos anos, a instituição vem envidando esforços para aprimoramento das ações na área de compliance e integridade, destacando-se o engajamento e apoio da alta administração, a elaboração de Código de Conduta e Ética, a implantação do Canal Confidencial para recebimento de reclamações e denúncias e a elaboração de políticas institucionais, dentre outras ações.

Outra perspectiva relevante da gestão SPDM é sua preocupação com a construção do sistema de referência e contrarreferência, na promoção e integração das diversas unidades de saúde de uma região. Neste sentido buscamos promover programas para a transferência de conhecimentos em Geriatria e Gerontologia aos profissionais das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Assistência Médica Ambulatorial (AMA) do município de São Paulo, Ambulatórios Médicos de Especialidades (AME's) estaduais e entidades envolvidas no cuidado do idoso.

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste é gerenciado por meio de normas, procedimentos e protocolos padronizados, que agregam segurança, agilidade e eficiência ao atendimento. Os resultados são monitorados por meio de indicadores de qualidade específicos para cada serviço.

a) Reconhecimento e Premiações

Em 2024 início dos processos internos para buscarmos certificação externa, adquirimos o selo amigo do Idoso, e temos trabalhado a maturidade dos processos, fortalecendo a cultura de Segurança e Qualidade, a fim de adquirir o Diagnóstico em meados de 2026 e posterior certificação ONA.

O Brasil tem um Programa de Segurança do Paciente (PNSP) que segue as normas da OMS e que está implantado nos diversos serviços de saúde.

A SPDM tem como objetivo estratégico aperfeiçoar o modelo de gestão de forma sistêmica e baseado em três pilares de governança clínica: gestão financeira, de pessoas e da qualidade.

Governança Clínica “é um sistema através do qual as organizações são responsáveis por melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços e a garantia de elevados padrões de atendimento, criando um ambiente de excelência de cuidados clínicos”. (National Health System – NHS - Sistema de Saúde do Reino Unido).



O AMEIO em conformidade com a Portaria 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente e a RDC 36/2013, criou o Núcleo de Segurança do Paciente que institui as Ações para Segurança do Paciente e adota como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde:

1. Identificar os pacientes corretamente;
2. Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais;
3. Assegurar cirurgia com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto;
4. Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos;
5. Reduzir o risco de lesão aos pacientes decorrentes de quedas, esta é um dos pontos mais relevantes em um ambulatório Médico de idoso.

Como forma de assegurar o cumprimento dessas metas internacionais para a segurança do paciente, no ambulatório AMEIO, o NSP define para compor o PSP, 08 processos e princípios implantados, que serão acompanhados e reavaliados constantemente em reuniões periódicas do Núcleo de Segurança do Paciente.

1. Gerenciamento de Riscos;
2. Implantação e implementação de ROPs;
3. Farmacovigilância;
4. Gerenciamento de Tecnologias;
5. Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde;
6. Prevenção e Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS);
7. Biossegurança;
8. Educação Permanente.

Desde sua inauguração, a busca da excelência na prestação de serviços de saúde sempre esteve presente na gestão do Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste. Para obtenção de resultados satisfatórios voltados à qualidade e segurança do paciente agimos baseados nos seguintes pilares:

Educação e treinamento: Os treinamentos são baseados nos resultados dos indicadores assistenciais e da estratégia institucional.

Auditoria clínica: Realizamos auditorias clínicas em prontuários de pacientes com foco nos processos de maior risco: linhas de cuidados, SADT e Pequenos procedimentos;

Efetividade Clínica: Baixo custo, alta qualidade e alta resolubilidade. Na assistência aplicamos a medicina baseada em evidências, através do uso de protocolos clínicos.

Pesquisa e desenvolvimento: Estimulamos a pesquisa com apresentação de casos de sucesso ou aprendizado, realizados dentro da organização;

Transparência e responsabilidade: Periodicamente nos reunimos com a equipe operacional para exposição dos resultados das metas estratégicas e discussão de melhorias. Prestação de contas trimestralmente à SES, tanto das metas assistenciais quanto das metas financeiras.

Gerenciamento de risco: Trabalhamos com a cultura da segurança do paciente, tendo como base as boas práticas de segurança.

Sendo assim, em 2024, o AME IO expandiu o Programa de Segurança do Paciente (PNSP) empoderando os pacientes sobre seus conceitos. Explicando o que é este programa e os protocolos de segurança dentro do contexto do atendimento ambulatorial. Foram dadas orientações sobre dos protocolos:

- Identificação segura do paciente,
- Comunicação abrangendo informações de responsabilidade do paciente e dos profissionais da unidade para excelência do cuidado;
- Prevenção de infecção e lavagem de mãos;
- Uso seguro de medicação, foco em polifarmácia e uso racional de antibióticos,
- Prevenção de Quedas;
- Segurança nos procedimentos cirúrgicos realizados na unidade.

Iniciamos uma conscientização dos pacientes sobre conceito positivo de saúde, para mudar a mentalidade dos pacientes para prevenção de saúde e bem-estar, e não apenas o tratamento de doenças.

Seguindo a tendência atual em ações de qualidade e humanização, com a pesquisa sobre Escritório do Paciente/ Comitê de Clientes, para futura implementação na unidade. Com esta introdução e contextualização do AMEIO e descrição de algumas das ações desenvolvidas, podemos reconhecer algumas diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) implantadas ou em fase de implantação.

No que se refere ao acolhimento, observa-se atenção e adaptação do ambiente para receber a população idosa na unidade. O espaço é sinalizado e conta com orientações claras para garantir um atendimento acolhedor. O fluxo de passagem na unidade leva em consideração as especificidades do atendimento ao idoso. Além disso, os profissionais que atuam na unidade foram capacitados e sensibilizados para compreender e acolher essa população, reconhecendo suas necessidades e singularidades.

É possível reconhecer a Clínica Ampliada, uma vez que na geriatria/gerontologia busca-se um olhar global para a saúde do idoso, indo além da ausência de doenças; incluindo a funcionalidade, a qualidade de vida e a rede socioafetiva no processo do cuidado. Assim, para produção de um cuidado ampliado, a unidade conta com equipe médica e de

enfermagem especializada; além da equipe multiprofissional. Para casos mais complexos e de vulnerabilidades são realizados projetos terapêuticos singulares e compartilhados com a rede.

Sobre a diretriz da Participação do Usuário, a unidade realiza mensalmente a pesquisa de satisfação. Os resultados são apresentados à gestão e às áreas envolvidas e são considerados para melhoria do processo de trabalho e para melhoria na produção do cuidado ali prestado. O dispositivo do direito ao acompanhante é garantido em toda unidade, ou seja, todo(a) idoso(a) que passar em triagem/consulta/exame no AMEIO tem o direito de estar acompanhado por uma pessoa de sua escolha.

Para produção de redes, constantemente a unidade de reúne com os territórios de sua área de abrangência para alinhamentos quanto a produção do cuidado junto a população idosa. Movimento potente de diálogo e encontro, que é acompanhado pela articuladora de humanização.

Os Critérios de admissão dos pacientes no AMEIO são: pacientes acima de 60 anos.

No caso da admissão na especialidade de geriatria, o paciente deverá ser idoso frágil, com os seguintes critérios de admissão:

- Ter 60 anos ou mais;
- Ser referenciado por Unidade Básica de Saúde da Região centro, oeste e norte de São Paulo e rota Bandeirantes, apresentando um ou mais dos critérios abaixo:
 1. Quedas, instabilidade postural, alteração de marcha e equilíbrio;
 2. Três ou mais doenças crônicas com complicações;
 3. Síndrome consumptiva (perda de mais de 5% do peso nos últimos 3m);
 4. Transtornos neuropsíquicos (depressão grave, demência, acidente vascular encefálico, Parkinson);
 5. Perdas sensoriais importantes;
 6. 90 anos e mais, mesmo que não apresente nenhum dos cinco critérios acima.

No ano de 2025, planejamos dar continuidade às atividades educacionais voltadas à promoção da saúde e prevenção de doenças, seguindo o calendário de datas do Ministério da Saúde. Manteremos a educação continuada sobre o PNSP, com foco tanto na responsabilidade da unidade quanto na do usuário. Será iniciado um programa de matriciamento dos pacientes da linha de cuidado 90+. Continuaremos participando de reuniões e fóruns com as regiões referenciadas e iniciamos o projeto *Ame Extramuros*.

Além disso, iniciamos a atividade do livro de memórias com os idosos, uma experiência marcada por muitas emoções e significados.

Política Nacional de Humanização

O Ambulatório Médico de Especialidades elaborou Plano Institucional de Humanização de acordo com as Diretrizes da Política Nacional de Humanização, o plano auxiliará na visão e diagnóstico das ações já realizadas e as que necessitam ser iniciadas no AME Idoso Oeste, sempre focando no propósito de satisfazer as necessidades dos usuários e garantir a qualidade na prestação de serviço na saúde pública, bem como satisfazer as necessidades do trabalhador.

- ✓ Destacamos algumas práticas de Humanização e cuidado centrado no paciente do AME Idoso Oeste:
- ✓ Acompanhamento pela Direção e Comissão de Humanização;
- ✓ Programas educativos para os pacientes idosos com palestras de

- ✓ conscientização;
- ✓ Programas de educação continuada para a rede referenciada (CRSO, CRSC, CRSN, e rota bandeirantes);
- ✓ Política de Cuidado Centrado no Paciente, acompanhamento na linha de cuidados assistencial com diagnóstico positivo;
- ✓ Política de consentimento informado estabelecida;
- ✓ Programa de qualidade de vida para os colaboradores;
- ✓ Ferramenta de gestão participativa para os colaboradores;
- ✓ POP - Programa de Opinião Participativa;
- ✓ Educação em saúde para os trabalhadores;
- ✓ Gestão dos protocolos de referência e contrarreferência;
- ✓ Gestão da Linha de Cuidado.
- ✓ Inclusão digital, serviços que são oferecidos apenas online, o que dificulta muito o / acesso aos pacientes idosos em especial os idosos órfãos.
- ✓ Atividades extramuros que visam a socialização e relacionamentos saudáveis, que comprovadamente auxiliam na felicidade destes pacientes. É nossa intenção promover visitas a parques, museus, exposições, entre outros.
- ✓ Informações sobre manejo de Pets - É uma realidade que as pessoas tenham e interajam muito com seus Pets, pretendemos trazer um veterinário para tirar dúvidas sobre como tratar seu Pet.
- ✓ Direitos dos idosos e dos consumidores – informações sobre estatuto do idoso, direitos dos consumidores em geral. Conscientização sobre quais são as violências contra os idosos, e o que fazer caso sofram algum tipo de violência.

Realizamos ações educacionais com os idosos em diversas datas comemorativas, tais como: Dia das Mães, dia internacional da mulher e outras atividades recreativas desenvolvidas no AME Idoso Oeste, além de atividades extramuros em 2025:

1º Semestre	2º Semestre
02/01 a 17/02: Higienização das Mãos (140)	02/07 a 30/09: Grupo Externo
02/01 a 31/03: Dançaterapia (529); Grupo Externo (630); Crochê (133); Salmonela (80)	02/07 a 28/08: Gripe x Resfriado
02/01 a 28/03: Inclusão Digital (370)	03/07 a 01/09: Saúde Mental
02/01 a 31/01: Uso Seguro de Medicamentos (84)	03/07 a 28/09: Dançaterapia
02/01 a 30/01: Dengue (90)	03/07 a 19/09: Aula de Celular
03/01: Anti-Tabagismo (20)	03/07 a 16/09: Cuidados com os Pés
06/01 a 09/01: Cálculo Renal (30)	04/07 a 15/09: Crochê
10/01 a 30/01: Sal de Ervas; Cuidado com os Pés	07/07 a 23/09: Prevenção de Quedas
13/01: Visita ao Circo (160)	08/07 a 30/09: Incontinência Urinária
14/01: Discussão de Caso	14/07 a 25/09: Depressão
15/01 a 26/03: Saúde Mental (42)	24/07 a 27/08: Hipertensão
16/01 a 31/01: Janeiro Branco; Glaucoma	29/07 a 19/09: Antitabagismo
17/01: Psicologia na Odontologia	01/08 a 29/08: Violência contra Idoso
22/01: Asma (40)	01/08 a 28/08: Higienização das Mãos
28/01 a 31/03: Teatro (369)	01/08 a 26/08: Sinais de AVC; Doação de Órgãos
31/01: Incontinência Urinária (50)	05/08 a 23/09: Uso Seguro de Medicamentos
03/02 a 28/02: HAS; Diabetes Tipo 2	06/08 a 25/09: Livro das Memórias
03/02 a 27/02: Etarismo	29/08 a 26/09: Ansiedade
03/02 a 17/02: Meningite	03/09 a 25/09: Dengue

03/02: Sinais de AVC	29/09 e 30/09: Semana do Idoso
04/02: Planejamento Humanização	01/10 a 17/12: Dançaterapia
07/02: Fórum Idoso	01/10 a 28/11: Grupo Externo
10/02 a 14/02: Saúde Intestinal	02/10 a 30/12: Sinais de AVC
10/02: Cinema; Atividade Física	02/10 a 29/12: Teatro
20/02: Alinhamento Oeste	03/10 a 23/12: Aula de Celular
21/02: PIC's Odontologia	03/10 a 27/10: Crochê
25/02 a 28/02: Leptospirose	08/10 a 22/10: Saúde Mental
26/02: Aproximação Santa Casa	08/10 a 26/11: Vacinas idosos
28/02: GT Envelhecimento	10/10 a 24/10: Ansiedade
06/03 e 07/03: Festa Tropical	15/10 a 09/12: Uso Seguro de Medicamentos
06/03 a 27/03: AASI	03/11 a 29/12: Micose
07/03: Dia da Mulher; Escuta	03/11 a 26/12: Passatempo
14/03, 26/03: Alinhamentos	04/11 a 26/11: Incontinência Urinária
19/03: GT Envelhecimento	05/11 a 26/11: Dor e Exercícios
20/03: Reabilitação Bucal (100)	01/12 a 30/12: Dengue
24/03: Humanização PIH	04/12 a 29/12: Ginástica
25/03: Cantata Páscoa; Articulação	05/12 a 10/12: Antitabagismo
29/03: Cinema	05/12 a 12/12: Bazar
01/04 a 30/06: Dançaterapia; AVC	
01/04 a 16/06: Crochê	
01/04 a 01/05: Medicamentos	
03/04 a 26/06: Teatro	
04/04 a 24/04: AASI	
09/04 a 18/06: Saúde Mental	
01/05 a 12/05: Tratamento equipe	
03/06 a 23/06: Esquentar Arraiá	
10/06 a 18/06: Dengue	
23/06 a 27/06: Prev. Quedas	

Os grupos tem funcionado de forma integrada, com envolvimento de toda a unidade e apoio dos funcionários administrativos nas atividades com os pacientes. As oficinas permitem participação voluntária dos profissionais, fortalecendo a interação. O programa AMEIO EXTRAMUROS destacou cultura e educação, sempre acompanhando os idosos com profissionais da unidade. As oficinas de saúde seguem o calendário do Ministério da Saúde, e as ações do grupo estão alinhadas ao plano de Humanização.

Serviço de Ouvidoria

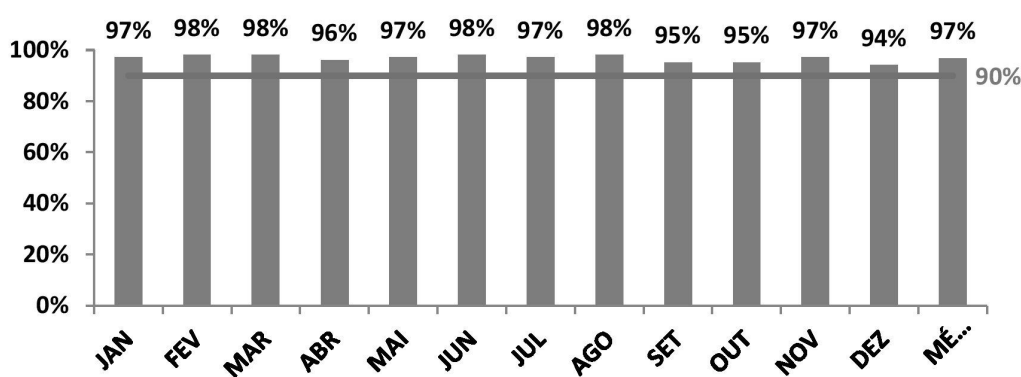
O Serviço de ouvidoria é um canal de comunicação direta e eficaz que interage fortemente com o ambiente interno e externo da instituição (usuários). Os serviços de atendimento ao usuário se aperfeiçoaram, dentro de uma estratégia de valorização do usuário, que não quer somente ser atendido, mas exige soluções. É uma poderosa ferramenta de estreitamento da relação entre a instituição e seus usuários, particularmente tratada como visão do usuário.

- Pesquisa Espontânea: realizada através de questionários disponíveis, por toda a instituição, em locais de fácil acesso aos clientes, acompanhantes e comunidade. Como resultado desta pesquisa está a "Aceitabilidade" – principal indicador utilizado para analisar e acompanhar seus serviços.
- Entrevista: realizada por colaboradores da ouvidoria junto aos pacientes e/ou acompanhantes. O objetivo é ouvir aqueles que não utilizaram a pesquisa espontânea.
- Contatos Diretos: acolhimento dos usuários, acompanhantes ou comunidade com o

objetivo de ouvi-los e dar solução imediata. A ferramenta permiti medir o grau de resolubilidade da ouvidoria. As situações com maior complexidade e que exigirem o encaminhamento à Alta Administração o prazo de retorno é de 48 horas.

As informações captadas pelos diferentes canais de comunicação são consolidadas, transformadas em indicadores e analisadas em diversos fóruns. As demandas geradas pelas reclamações são avaliadas pelos gestores das áreas, que identificam suas causas e apontam soluções, sendo transformadas em um conjunto definido de ações que devem ser implementadas e ter seu resultado acompanhado. As sugestões recebidas seguem o mesmo fluxo. Todas as ações são acompanhadas pela OUVIDORIA e pela Alta Administração da unidade.

A aceitabilidade média do ambulatório em 2023 foi de 98% e manteve a média de 97% em 2024 e em 2025 manteve a média em 97%.



Net Promoter Score - NPS

Fonte do dado: Tabulador de pesquisas

Mês	NPS	Classificação
JAN	90,3%	Excelência
FEV	95,8%	Excelência
MAR	90,3%	Excelência
ABR	93,1%	Excelência
MAI	93,1%	Excelência
JUN	95,8%	Excelência
JUL	88,9%	Excelência
AGO	90,3%	Excelência
SET	90,3%	Excelência
OUT	91,7%	Excelência
NOV	90,3%	Excelência
DEZ	90,3%	Excelência

Pergunta Pesquisa de Satisfação:
Em uma escala de 0 a 10, qual seria a probabilidade de você recomendar o Ambulatório a um amigo ou familiar?

NPS entre 75 e 100 – Excelência: extremamente difícil de ser alcançado, estar neste nível faz das empresas referências em seus mercados. Além de ser para poucos, se manter aqui é um grande desafio.

NPS entre 50 e 74 – Qualidade: extremamente difícil de ser alcançado, estar neste nível faz das empresas referências em seus mercados. Além de ser para poucos, se manter aqui é um grande desafio.

NPS entre 0 e 49 – Aperfeiçoamento: o nível razoável exige grandes cuidados da empresa. Aqui o trabalho de imagem deve ser prioridade, já que as chances de modificar o eNPS são maiores.

NPS entre -100 e -1 – Crítico: ter um NPS entre -1 e -100 é um grande problema para a empresa, pois a insatisfação do cliente se dissemina entre amigos e familiares. Tomar uma ação emergencial é extremamente importante para reverter esse quadro.

Desde 2020 foi implantado na Instituição o NPS - O Net Promoter Score, ou NPS®, que é uma metodologia criada por Fred Reichheld nos EUA em 2003, com o objetivo de realizar a mensuração do Grau de Lealdade dos Consumidores de qualquer tipo de empresa. Em 2025 mantivemos uma média de 91,7% no índice e com mínima de 88,9% e máxima de 95,8%, conforme consta na tabela abaixo, a unidade se mantém na zona de Excelência (NPS entre 75 e 100) índice que as empresas de referências no mercados de atuação.

Linha de Cuidado Assistencial

Linhas de Cuidado são protocolos gerenciados de referência e contrarreferência com plano terapêutico. Seu principal objetivo é articular o cuidado desde a atenção primária até o mais complexo nível de atenção, exigindo a interação com os demais sistemas para a garantia da continuidade da assistência e resolução, buscando obter melhores resultados assistenciais no atendimento à pacientes com suspeita de câncer, otimizando o diagnóstico e o tratamento conforme prazo estabelecido na Lei nº.12.732/12.

Atendimento da Linha de Cuidado:

- ✓ Agenda médica gerenciada;
- ✓ Monitoramento do percurso do usuário dentro do AME;
- ✓ Garantia da continuidade do tratamento;
- ✓ Matriciamento de pacientes que necessitam de cuidado domiciliar na rede referenciada em especial a região oeste de São Paulo.

Linhas de Cuidado implantadas no AME:

- ✓ Câncer de Próstata;
- ✓ Câncer de Pele;
- ✓ Pacientes acima dos 90 anos;
- ✓ Incontinência urinária.

Estudo Construção Linhas de Cuidado na Odontologia:

A proposta busca promover maior integração entre os serviços e assegurar um atendimento mais contínuo, resolutivo e centrado nas necessidades dos usuários. Espera-se que, futuramente, essa iniciativa contribua para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS), apoiando práticas mais eficientes e humanizadas.

Gestão Ambiental e Responsabilidade Social

Desde o início das atividades, a diretoria do AMEIO atua de forma preventiva, promovendo ações que garantem a segurança dos usuários e a preservação do ambiente interno e externo. Nesse contexto, foram implementadas iniciativas voltadas à sustentabilidade e ao uso consciente de recursos, como a adesão ao copo ecológico, eliminação de materiais com mercúrio e aquisição de equipamentos que dispensam tratamento de efluentes químicos.

Além disso, o ambulatório realiza a gestão adequada dos resíduos gerados, por meio de reuniões do Plano de Gerenciamento de Resíduos e da Comissão de Gestão Ambiental, assumindo a responsabilidade pela destinação final. Também investe na conscientização dos colaboradores, com treinamentos sobre consumo consciente, uso de recursos sustentáveis e temas estratégicos, como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, além da adoção de práticas como uso de pilhas recarregáveis e inventário de gases de efeito estufa.

PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde)

O Ambulatório Médico de Especialidades Idoso Oeste possui o PGRSS, que é baseado nos princípios de não geração e minimização de resíduos, que apontam e descrevem as ações relativas ao manuseio, armazenamento e disposição final, reduzindo os riscos ao meio ambiente, em conformidade com a legislação vigente, exemplo PGRSS:

Segregação; Armazenamento; Acondicionamento; Transporte temporário; Identificação; tratamento interno e externo e Coleta.

O AMEIO desenvolve ações estruturadas voltadas à gestão ambiental e de pessoas, com foco na segurança, sustentabilidade e qualidade de vida. No Resíduo Químico, adota processos seguros de armazenamento e descarte, com capacitação dos colaboradores e destinação final por incineração em local licenciado.

Em relação ao Reaproveitamento de Papel e à Reciclagem de papel Liner, promove o uso consciente de materiais, com reutilização interna e envio para reciclagem especializada. A Coleta Seletiva é realizada em todos os setores, incentivando a separação correta dos resíduos e a conscientização ambiental dos colaboradores.

No Consumo Racional de Água e Energia, o ambulatório implementa campanhas e ações como uso de lâmpadas LED, torneiras com temporizador, captação de água da chuva e monitoramento do consumo, visando eficiência e sustentabilidade.

Na Gestão de Pessoas, destacam-se o POP – Programa de Participação Participativa, a Pesquisa de Clima e o Programa de Qualidade de Vida e Saúde para os Colaboradores, que fortalecem a comunicação, o engajamento e o bem-estar. Além disso, são realizadas ações de prevenção e promoção de saúde, com treinamentos sobre temas como quedas, Alzheimer, AVC, diabetes, hipertensão, saúde mental e segurança do paciente.

a) Dengue

A dengue faz parte de um grupo de doenças denominadas arboviroses, que se caracterizam por serem causadas por vírus transmitidos por vetores artrópodes. No Brasil, o vetor da dengue é a fêmea do mosquito *Aedes aegypti* (significa “odioso do Egito). O estado de São Paulo viveu em 2024 o pior ano de sua história, com mais de 2 milhões de casos e 1.901 óbitos. Embora o início de 2025 tenha apresentado uma redução de 50% nas notificações (até a semana 18), o cenário continua preocupante, com alta circulação do vírus e foco em regiões do interior.

b) Chuvas

A chuva em **São Paulo** – A cidade de São Paulo registrou o terceiro maior volume de chuva dos últimos 64 anos nessa sexta-feira (24/1), segundo dados da estação do Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet) em Mirante de Santana, na zona norte da capital. Ou seja, o temporal dessa sexta é o terceiro maior desde o início da série histórica, em 1961. Fonte: <https://www.metropoles.com>.

A zona oeste de São Paulo sofreu após chuvas intensas que causaram 131 quilômetros de lentidão. Embora o trânsito e o transporte público voltem a fluir, os resquícios da inundação são visíveis. Durante o temporal, escadarias de acesso às plataformas de trem se transformaram em cascatas, enquanto as plataformas ficaram submersas, foram muitas as adversidades enfrentadas em 2024, começamos janeiro com muitas chuvas e dezembro não diferente como outros meses do ano e em 2025 o ano não foi diferente tivemos fortes chuvas que afetaram a unidade.

07. Execução Técnica e Orçamentária - Contratos de Gestão (Instruções 02/2016 do TCE/SP Art. 117 Inc. VII)

08. Relatório de Execução do Contrato de Gestão – 2025

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO - 2025						
Linha de Contratação	1º Semestre		2º Semestre		Total 2025	
	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado	Contratado	Realizado
Consultas Médicas	18.180	16.380	18.360	16.566	36.540	32.946
Consultas Não Médicas	25.140	23.476	25.620	23.425	50.760	46.901
Cirurgias ambulatoriais CMA	234	229	204	199	438	428
Cirurgia Ambulatorial Menor	1.998	1.957	1.920	1.852	3.918	3.809
Atendimento Odontológico	684	751	684	718	1.368	1.469
SADT Externo	5.298	5.533	5.676	5.560	10.974	11.093
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos por Telemedicina (acompanhamento)	180	222	180	299	360	521
OCI - Oferta de Cuidados Integrados	300	227	468	440	768	667

Observações: As fortes chuvas que atingiram São Paulo em 2025, foram fator de grandes preocupações, a região Oeste tem sido castigada com as enchentes, ruas alagadas e dificuldades de locomoção do usuário idoso que vem dia a dia é uma realidade que se agravam com estes tipos de eventos naturais.

No entanto, apesar das dificuldades citadas, as metas conforme quadro acima na totalidade são poucas linhas abaixo do esperado para este primeiro trimestre de 2025, linhas principais abertas.

Nas cirurgias maior e menor cumprimos conforme o pactuado inclusive na exigência qualitativa por tipo de cirurgia, ou seja dentro, dentro do esperado, ainda que não temos controle de qual paciente chega a unidade, o que é um dificultador, acolhemos conforme as necessidades e tipo de cirurgia o usuário.

As OCIs têm sido ajustadas para atender à demanda e, como esse processo ainda precisava ser estruturado, a SES passará a cobrar a sua plena realização a partir do segundo semestre, no entanto, atingimos 87% abaixo dos 90%, acordado com a SES que não haveria desconto, visto que há uma interdependência de ajuste desde a implantação.

a) Indicadores de Qualidade

Foram apresentados a SES os indicadores de qualidade, atendendo de forma satisfatória todos os Pré-Requisitos estabelecidos, que incluem: **Perda Primária; Taxa de Absenteísmo; Taxa de Cancelamento de Cirurgia; Comissão de Revisão de Prontuários; Índice de Retorno.**

Além disso, foram apresentados também os seguintes Indicadores:

- Matriciamento;
- Política de Humanização (Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação);
- Tempo Médio em Reabilitação Gerontológica;
- Qualidade na Informação.

b) Relatório de Execução Orçamentária

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - 2025		
RECEITAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
REPASSES CONTRATO DE GESTÃO / CONVÊNIO	12.940.667,58	28.312,40
RECEITAS FINANCEIRAS	118.449,11	
OUTRAS RECEITAS	8.698,40	
TOTAL DE RECEITAS	13.067.815,09	28.312,40
DESPESAS	CUSTEIO	INVESTIMENTO
DESPESAS COM PESSOAL	9.869.003,58	
SERVIÇOS DE TERCEIROS	2.776.348,41	
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	364.789,29	
OUTRAS DESPESAS	478.346,33	76.634,34
TOTAL DE DESPESAS	13.488.487,61	76.634,34

O Termo de Aditamento de n.º 01/2025 ao Contrato de Gestão SPDOC nº 1808981/2020, houve incremento de repasse, bem como adequação das metas.

O quadro orçamentário apresentada evidência que as despesas realizadas superaram o valor inicialmente previsto em orçamento, em decorrência de fatores relevantes e de natureza excepcional que impactaram diretamente à execução financeira ao longo do exercício de 2025. Dentre os principais pontos que contribuíram para este cenário, destacamos:

Contrato de Gestão: O reajuste aplicado ao contrato de gestão em 2025 foi de 4,31%, percentual inferior à inflação oficial do período, que em 2024 alcançou 4,83% e até maio 2025 já marca 5,32% gerando um descompasso entre a atualização contratual e a elevação real dos custos operacionais.

Convenção Coletiva de Trabalho (CCT): As negociações coletivas resultaram em dissídios superiores à inflação para diversas categorias profissionais, refletindo a necessidade de recomposição salarial em um contexto econômico desafiador.

Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT): Por força da convenção coletiva sindical, em 2024 o valor do benefício foi reajustado em 50%, passando de R\$ 18,00 para R\$ 32,00 por dia, com o objetivo de preservar o poder de compra dos colaboradores e promover melhores condições de bem-estar no ambiente de trabalho, o reajuste de contrato de gestão em 2025 não acompanha estas correções.

Contratos com Terceiros: Os contratos com empresas terceirizadas também foram impactados, tendo seus valores reajustados conforme os índices de inflação acumulada previstos contratualmente, o que contribuiu para o aumento das despesas fixas.

Rotatividade de Pessoal: A alta rotatividade tem se mantido como um desafio estrutural, especialmente devido à dificuldade do setor público em competir com a iniciativa privada na atração e retenção de talentos, o que impacta diretamente a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Fortes Chuvas: As intensas chuvas registradas no início de 2025 causaram danos significativos à infraestrutura física, exigindo intervenções emergenciais de manutenção e reparo para garantir a segurança, a integridade dos espaços e a continuidade das atividades, este impacto se acumula ano a ano.

Diante do exposto, reforçamos que as despesas realizadas refletem ações necessárias para assegurar o funcionamento adequado da unidade, o cumprimento de obrigações legais e trabalhistas, e a preservação de condições mínimas de operação, sempre com responsabilidade e compromisso com a gestão eficiente dos recursos públicos.

c) Custo unitário por meta atendida

Relatório - Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADTs)
AME IDOSO OESTE - Período: Média de 01 até 12/2025.

347 - A. Centro Cirúrgico [1. Especialidades / Produção]

	Mês	Horas	%	Qtde.
Dermatologia	Média	137,83	74,67	331
Oftalmologia	Média	47,08	25,33	46

348 - A. Centro Cirúrgico [2. Custo Unitário]

	Mês	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
Por Hora - R\$	Média	748,51	773,79	782,93
Por Qtde. - R\$	Média	378,12	390,72	395,26

356 - Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADTs)

	Média		
	Qtde. Eqptos.	Qtde.	Custo Unitário - R\$
1. Diagnóstico em Laboratório Clínico	-	-	-
Análises Clínicas - CEAC	0	6506	9,11
2. Diagnóstico por Anatomia Patológica e Citopatológico	-	-	-
Anatomia Patológica - CEAC	0	174	9,92
3. Diagnóstico por Radiologia	-	-	-
Radiologia Geral	1	95	189,15
4. Diagnóstico por Ultrassonografia	-	-	-
Ultrassonografia	1	371	186,02
10. Métodos Diagnósticos em Especialidades	-	-	-
Eletrocardiografia	0	544	67,88
Eletroneuromiografia	0	77	226,58
Exames Fonoaudiologia	0	113	209,73
Holter / Mapa	0	141	322,04

Relatório - Demonstração do Custo Unitário dos Serviços (Assistenciais)

AME IDOSO OESTE - Período: Média de 01 até 12/2025.

343 - A. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Médicos

	Média		
	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Cardiologia	101	171	197,06
Dermatologia	497	303	121,71
Endocrinologia	120	644	204,50
Geriatria	475	1687	263,08
Ginecologia	38	93	413,93
Neurologia	85	247	210,30
Oftalmologia	408	220	148,61
Otorrinolaringologia	206	87	194,29
Reumatologia	52	396	660,49
Urologia	880	2963	114,79

344 - B. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Não Médicos

	Média			
	Nº de Consultas	Nº de Sessões	Qtde. Exames	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Enfermeiro	740	0	0	100,45
Farmacêutico	109	0	0	170,16
Fisioterapeuta	84	1461	0	71,49
Fonoaudiólogo	28	99	117	287,82
Nutricionista	133	0	0	103,68
Psicólogo	22	136	0	91,64
Terapeuta Ocupacional	24	97	0	221,24
Odontologia / Buco Maxilo	0	0	0	0,00
Outros	19	850	0	24,28

345 - C. Demonstração do Custo Unitário dos Serviços Odontológicos

	Média	
	Qtde. Paciente	Custo Unitário R\$
Triagem	872	75,71

346 - D. Demonstração do Custo Unitário das Atividades Sociais

	Média			
	Nº de Usuários Participantes	Custo Unitário - Por Usuário Participante - R\$	Nº de Grupos	Custo Unitário - Por Grupo - R\$
Atividades Físicas	455	5,28	47	51,70
Outras Atividades	1271	11,79	130	114,15

a) Despesas administrativa – Rateio SPDM

A SPDM realiza o rateio de despesas administrativas em conformidade com a Resolução SS 107/19, e destaca que os critérios adotados pela Entidade são divulgados em sua Política para Rateio dos Custos da Estrutura Administrativa da SPDM, aprovada em 26 de agosto de 2023. A relação das despesas objeto de rateio são encaminhadas, anualmente, à CGCSS contendo o detalhamento de cada despesa, valor, data de pagamento, favorecido e documento fiscal comprobatório. Os comprovantes dessas despesas são encaminhados ao órgão contratante, munido de toda a documentação suporte. As métricas de rateio, em conformidade com a Política de Rateio da SPDM, são elaboradas e divulgadas para os órgãos de fiscalização e controle do Estado, incluindo o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

b) Considerações Finais

O envelhecimento populacional impõe desafios à promoção da qualidade de vida dos idosos. O AME Idoso Oeste oferece assistência ambulatorial especializada, com foco em diagnóstico, resolutividade, eficiência e atendimento humanizado, alcançando altos índices de satisfação dos usuários.

A unidade atua com uso eficiente dos recursos públicos, melhoria contínua e alinhamento aos princípios do SUS, sendo reconhecida pelos pacientes pelo cuidado pautado na empatia, dignidade e respeito. Suas ações se organizam em três eixos: diagnóstico e terapia, estímulo à convivência e socialização dos idosos, e educação em saúde para usuários e equipes da rede, mantendo o compromisso com a qualidade e a humanização do atendimento.

A busca da melhoria contínua, satisfação dos clientes internos e colaboradores através da prestação de serviços com qualidade e humanização, faz parte da nossa realidade.

ADRIANA

BOTTONI:84505575
772Assinado de forma digital por
ADRIANA BOTTONI:84505575772
Dados: 2026.05.21 08:28:56 -03'00'Dra. Adriana Bottoni
Diretora Técnica