



SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

UPA IMBIRIBEIRA



Período Janeiro a Março de 2013

Junho 2013

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 004/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde IPAS-Instituto Pernambucano de Assistência e Saúde, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA IMBIRIBEIRA, no município de Recife, referente ao período de Janeiro a Março de 2013.

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005, regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 001/2010 de entidade de direito privado sem fins econômicos, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento - UPA IMBIRIBEIRA, do qual se sagrou vencedora a O.S. IPAS-Instituto Pernambucano de Assistência e Saúde, sendo assinado o contrato nº 004/2010, em 01/03/2010 e publicação em Diário Oficial do Estado em 28 de maio de 2010.

O Relatório de Gestão configura um instrumento privilegiado de monitoramento por contemplar aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços obtidos, os obstáculos que dificultaram o trabalho, os desafios que se apresentam, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

Os relatórios trimestrais de monitoramento dos contratos de gestão das UPA foram realizados a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento dos relatórios gerenciais mensais, objetivando a verificação do cumprimento das metas pactuadas.

UPA IMBIRIBEIRA

A UPA IMBIRIBEIRA realiza procedimentos de baixa e média complexidade 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopedia e pediatria e conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, leitos de observação até 24 horas, além de acesso a transporte adequado e ligação com a rede hospitalar através da central de regulação da SES-PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.

A unidade está localizada em zona considerada de grande incidência de acidentes e lesões por violência, em local de fácil acesso ao usuário.

Sua área de construção é 1.326,31m² e conta com sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de ortopedia, pediatria, clínica médica e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização e de gesso, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, Raios-X , câmara escura e morgue. Possui áreas de depósito, rouparia, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, segurança, depósito de material de limpeza, arquivo médico, sanitários públicos e elevador de cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os funcionários.

ANÁLISE DOS INDICADORES

No trimestre em análise foram avaliados os indicadores de Produção e Qualidade, sendo estes compostos por: Escala Médica completa e Produção SIA (% glosas). Os indicadores 2011 (Classificação de Risco, Relatório de origem dos pacientes e Atenção ao usuário) são considerados como requisitos obrigatórios de qualidade desde a repactuação de metas 2012.

Dos 30% do repasse financeiro relativos à parte variável, 20% será condicionado à Produção; 5% condicionado a Escala Médica Completa, e 5% a Produção SIA .

PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência que foram realizados pela UPA IMBIRIBEIRA às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido, pela Secretaria Estadual da Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do trimestre em análise, onde 20% da parte do repasse financeiro variável estão condicionados ao cumprimento de no mínimo de 85% da meta contratada de consultas de urgência/emergência. Como mostra tabela abaixo, o desconto por não cumprimento de meta, obedece a parâmetros contratuais.

Tabela 1: Produção – repasse conforme percentual de execução

	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
URGÊNCIA / EMERGÊNCIA	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Menor que 55% do volume contratado	55% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade

No período em análise, a UPA IMBIRIBEIRA cumpriu 96,11% da meta contratualizada. Como mostra a tabela 2 a unidade realizou 38.924 atendimentos de urgência/emergência, o que dá uma média de 432 atendimentos/dia, estando de acordo com a Portaria MS nº 2.648 de 2011, que é de 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação de todas as UPA em Pernambuco.

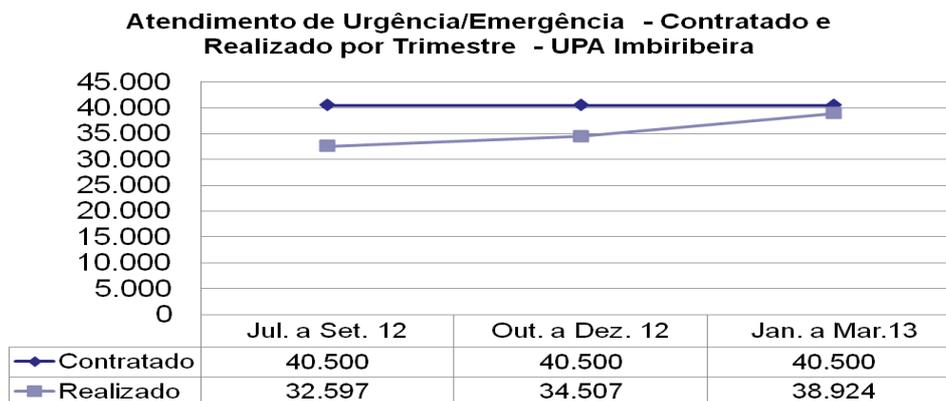
**Tabela 2: Consultas de Urgência/emergência – Contratada e realizada
Janeiro a março de 2013 UPA Torrões**

	Contratado	Realizado	% Realizado	Atendimento Urgência/SIA
Janeiro	13.500	13.687	101,38	13.687
Fevereiro	13.500	11.785	87,29	11.785
Março	13.500	13.452	99,64	-
Total	40.500	38.924	96,11	

Fonte: Relatórios Gerenciais

Como mostra a tabela 1 a UPA IMBIRIBEIRA alcançou meta contratada de produção no trimestre, sendo identificada a tendência crescente de Produção (gráfico 1). Quanto a Produção SIA/SUS, por problema no sistema, não foi possível compararmos o mês de março.

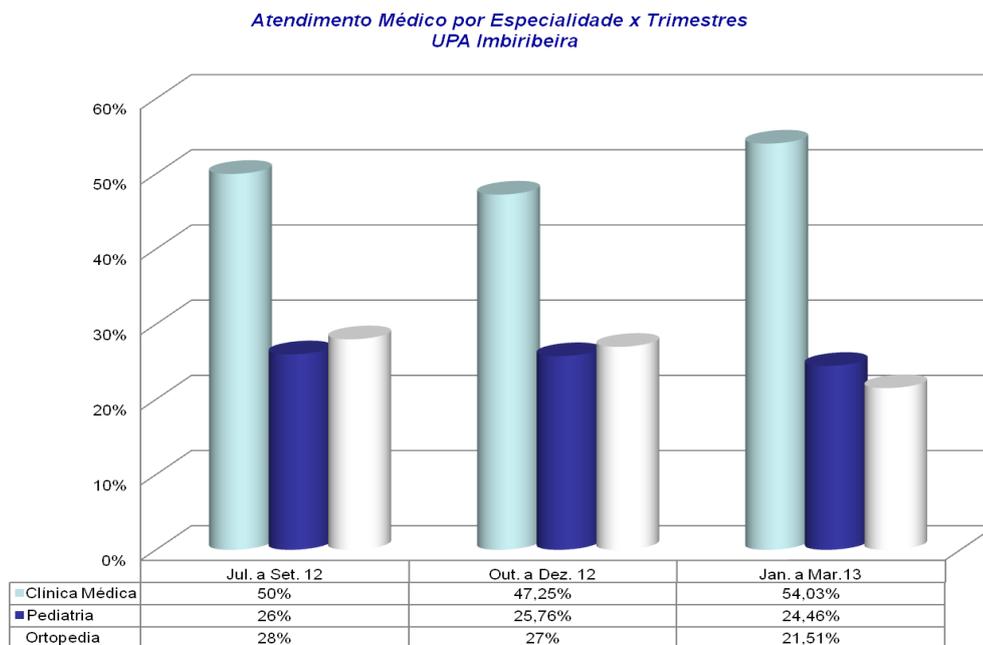
Gráfico 1



Fonte: Relatórios Gerenciais

O gráfico 2 apresenta o total de atendimentos da UPA IMBIRIBEIRA nos últimos trimestres com proporcionalidade entre as clínicas

Gráfico 2



Fonte: Relatórios Gerenciais

Neste início de 2013, a especialidade de Clínica Médica prevaleceu na UPA IMBIRIBEIRA perfazendo 54,03% dos atendimentos realizados, seguido da pediatria com 24,46% e ortopedia com 21,51%. Percebe-se que a especialidade de Clínica Médica prevalece como a mais procurada pelos usuários.

Escala Médica

A UPA Imbiribeira, no trimestre em estudo, apresentou escala médica completa, tendo alcançado meta pactuada.

Produção SIA (% glosa)

A produção SIA (% de glosa) é um indicador de qualidade, onde a taxa máxima de glosa é de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA). A tabela 3 apresenta o total de produção apresentada/aprovada e % de rejeição (glosa) de Janeiro a Março de 2013.

Tabela 3. Produção Ambulatorial – SIA/SUS					
UPA Imbiribeira					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
Janeiro	52.530	52.529	0,002	348.265,37	23,16
Fevereiro	45.732	45.732	0,00	305.811,61	-
Março	23.903	23.885	0,075	207.179,95	429,37
Total	122.165	122.146	0,075	654.284,16	452,53

Fonte: DATASUS

A UPA IMBIRIBEIRA no trimestre em análise apresentou apenas 0,0075% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, considerando cumprida a meta de produção SIA desta UPA; dos 122,165 procedimentos apresentados, 122.146 foram aprovados, o que representa o valor de R\$ 654.284,16 sendo o valor rejeitado de R\$ 452,53.

Um dado que chama atenção na tabela 3 é que a produção de março que supera os 13.000 atendimentos, vide tabela 2, apresenta um total de apenas 23.903 procedimentos SIA/SUS, sendo identificada falha na alimentação do sistema que será corrigida pela SES/PE, já que a falha não foi da unidade.

REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DE QUALIDADE

Classificação de Risco

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolubilidade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados nas unidades. Os objetivos primários são: avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo, e deverão ser informados pelo Acolhimento sobre o tempo de espera, além de receber ampla informação sobre o serviço aos usuários, familiares e acompanhantes.

O protocolo adotado na UPA de IMBIRIBEIRA para Classificação de Risco é o Manchester, que segmenta os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso. O paciente é classificado por cores que pode ser vermelha, que identifica as verdadeiras emergências e o paciente deve ser atendido imediatamente; a laranja identifica paciente muito urgente, com atendimento em até 10 minutos; amarela, que identifica um caso urgente e o paciente deve ser atendido em até 30 minutos; verde, que identifica um caso pouco urgente e o paciente pode

ser atendido em até 120 minutos ou azul, que são os casos não urgentes e o paciente pode ser atendido em até 240 minutos, atualmente, este usuário, que não possui perfil para unidade, está sendo encaminhado à rede municipal de saúde. A tabela 4 apresenta o total de classificação de risco por nível de complexidade no período, com posterior representação gráfica.

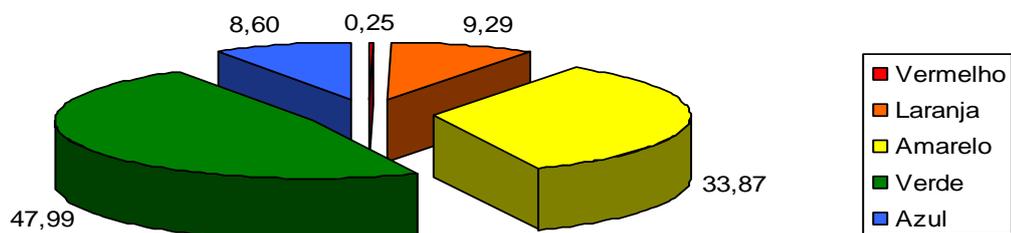
Tabela 4: atendimentos por Classificação de Risco – UPA IMBIRIBEIRA

Classificação	Realizado	% Realizado
Vermelho	101	0,25
Laranja	3.824	9,29
Amarelo	13.943	33,87
Verde	19.756	47,99
Azul	3.539	8,60
Total	41.163	100,00

Fonte: Relatórios Gerenciais

Gráfico 3.

Percentual de Classificação de Risco UPA Imbiribeira



Fonte: Relatórios Gerenciais

No período em análise, foram realizadas **41.163** classificações, das quais 0,25% foram vermelha, 9,29% i laranja, 33,87% Amarela, 47,99% Verde e 8,60% Azul, a UPA IMBIRIBEIRA permanece como uma unidade de complexidade crescente, onde que o somatório de pacientes vermelho, laranja e amarelo corresponde 43,41%.

A UPA de IMBIRIBEIRA cumpriu a meta de estruturação do serviço de acolhimento e Classificação de Risco, conforme comprovam os relatórios mensais da unidade. A Classificação é feita por dois profissionais, enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo Manchester em duas salas distintas.

Atenção ao Usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes e/ou acompanhantes. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPA abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio de um autor identificável (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. A tabela 5 mostra as queixas mais prevalentes da UPA IMBIRIBEIRA nos últimos três trimestres.

Tabela 5: Queixas mais Prevalentes por Trimestre – UPA Imbiribeira

Jul. a set. 2012	Out. a Dez. 2012	Jan. a Março de 2013
Demora atendimento médico	Demora atendimento ortopedia	Demora atendimento ortopedia
Demora nas transferências	Demora atendimento médico	Demora atendimento clínico
Demora no ACCR	Demora no ACCR	Ausência de Pneumologista

Fonte: Relatórios Gerenciais

A meta foi considerada cumprida, pois a UPA IMBIRIBEIRA apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade.

Relatório de Origem dos Pacientes

O objetivo é conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional da **UPA** por meio da caracterização da origem da demanda. O indicador permite melhor planejamento regional dos serviços de saúde ao identificar fluxos de referência corretos e incorretos. O indicador utiliza a identificação correta do Código de Endereçamento Postal (CEP) e do código do IBGE. A meta é atingir 98% de CEP válido e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

A meta foi considerada cumprida pelo envio de relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de sua origem, e identificação dos pacientes atendidos na UPA IMBIRIBEIRA, na sua maioria, da área de abrangência da unidade.

DEMONSTRATIVO CONTÁBIL

Caracterização do Contrato de Gestão

Repasse de Recursos mensal da unidade é de R\$1.012.121,19 que é dividido no repasse fixo de R\$708.484,83 (70% do repasse total) e R\$303.636,36 (30% do valor total) que corresponde ao repasse variável de Produção(20%) e ao recurso variável dos Indicadores de Qualidade (10% do total), subdividido em 5% do Indicador Percentual de Glosa e 5% para Escala Médica Completa.

COMPARATIVO TRIMESTRAL

COMPARATIVO RECURSOS HUMANOS - UPA IMBIRIBEIRA 4º Trimestre ano III - Jan a Mar/2013										
CATEGORIA PROFISSIONAL	TIPO	JANEIRO			% relação custo mês JAN/FEV	FEVEREIRO		% relação custo mês FEV/MAR	MARÇO	
		QTD	REMUNERAÇÃO	QTD		REMUNERAÇÃO	QTD		REMUNERAÇÃO	
ADMINISTRATIVO	CLT	26	119.080,96	4,00%	25	123.840,91	6,70%	23	132.142,01	
MÉDICOS		54	292.877,73	11,49%	52	326.541,42	-18,91%	37	264.793,23	
OUTROS PROFISSIONAIS DE SAÚDE		134	145.738,26	-22,02%	134	113.649,63	-4,85%	133	108.133,76	
BENEFÍCIOS			9.293,69	341,52%		41.033,04	26,91%		52.076,93	
IMPOSTOS+PROVISÕES			221.188,51	-2,28%		216.154,42	-5,64%		203.959,51	
SUBTOTAL 01		214	788.179,15	4,19%	211	821.219,42	-7,32%	193	761.105,44	
MÉDICOS	PESSOA JURÍDICA	13	97.040,00	-2,47%	14	94.640,00	-6,80%	14	88.208,00	
OUTROS PROFISSIONAIS DE SAÚDE		0	0,00	#DIV/0!	0	0,00	#DIV/0!	0	0,00	
MÉDICOS	PESSOA FÍSICA	12	0,00	#DIV/0!	9	0,00	#DIV/0!	9	16.040,97	
OUTROS PROFISSIONAIS DE SAÚDE		2	0,00	#DIV/0!	1	0,00	#DIV/0!	0	0,00	
ADMINISTRATIVO	PESSOA FÍSICA	1	38.142,45	-42,05%	2	22.104,82	-100,00%	0	0,00	
SUBTOTAL 02		28	135.182,45	-13,64%	26	116.744,82	-10,70%	23	104.248,97	
TOTAL RH (CLT+TERCERIZADO)		242	923.361,60	1,58%	237	937.964,24	-7,74%	216	865.354,41	
TOTAL DA REPASSE/RECEITAS			R\$ 1.027.114,26	-0,03%		R\$ 1.026.854,25	0,10%		R\$ 1.027.854,94	
TOTAL RH % EM RELAÇÃO A PARCELA			89,90%	1,61%		91,34%	-7,83%		84,19%	
PRODUÇÃO			13.687	-13,90%		11.785	14,15%		13.452	
CUSTO MÉDIO - RH /PRODUÇÃO			R\$ 67,46	17,98%		R\$ 79,59	-19,17%		R\$ 64,33	
TURNOVER			4,00			3,66			5,74	
OBS: TOTAL CLT EM RELAÇÃO A PARCELA			76,74%			79,97%			74,05%	

FONTE: RELATÓRIOS MENSIS SISTEMA DE GESTÃO, SUJEITO A ALTERAÇÕES

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO
SECRETARIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO À SAÚDE
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

COMPARATIVO CONSUMO - UPA IMBIRIBEIRA 4º Trimestre ano III - Jan a Mar/2013					
DESCRIÇÃO	JANEIRO	% relação custo mês JAN/FEV	FEVEREIRO	% relação custo mês FEV/MAR	MARÇO
	VALOR MENSAL		VALOR MENSAL		VALOR MENSAL
2. INSUMOS	74.257,68	7,58%	79.882,79	7,88%	86.179,07
3. MATERIAS/CONSUMOS DIVERSOS	54.110,53	-56,40%	23.591,56	1,64%	23.977,33
4. SEGUROS /TRIBUTOS	389,17	734,44%	3.247,39	495,77%	19.346,88
5. DESPESAS GERAIS	74.439,17	-52,28%	35.522,37	55,86%	55.364,59
6. SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	222.603,35	-11,72%	196.521,16	16,19%	228.333,77
7. MANUTENÇÃO	4.004,00	10,48%	4.423,60	5,91%	4.684,97
TOTAL CONSUMO	429.803,90	-20,15%	343.188,87	21,77%	417.886,61
TOTAL (CLT + CONSUMO)	1.217.983,05	-4,40%	1.164.408,29	1,25%	1.178.992,05
DEFICIT/ SUPERAVIT	R\$ (190.868,79)	-27,93%	R\$ (137.554,04)	9,87%	R\$ (151.137,11)
PRODUÇÃO	13.687	-13,90%	11.785	14,15%	13.452
CUSTO MÉDIO - CONSUMO/PRODUÇÃO	R\$ 7,58	-0,50%	R\$ 7,54	60,16%	R\$ 12,08

FONTE: RELATÓRIOS MENSAIS SISTEMA DE GESTÃO, SUJEITO A ALTERAÇÕES

COMPARATIVO TRIMESTRAL UPA IMBIRIBEIRA X UPA DE COMPLEXIDADES SEMELHANTES JANEIRO A MARÇO DE 2013								
DESCRIÇÃO	QTD MÉDIA	UPA IMBIRIBEIRA	% relação custo UPA IMBIRIBEIRA x UPA Y	QTD MÉDIA	UPA Y	% relação custo UPA IMBIRIBEIRA x UPA Z	QTD MÉDIA	UPA Z
		MÉDIA TRIMESTRE			MÉDIA TRIMESTRE			MÉDIA TRIMESTRE
1. PESSOAL	206	790.168,00	0,20%	230	791.719,39	6,99%	221	845.433,41
ADMINISTRATIVO	25	125.021,29	-32,79%	60	84.029,13	-32,62%	81	84.237,72
MÉDICOS	48	294.737,46	-0,59%	62	293.010,41	28,63%	52	379.129,36
OUTROS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	134	122.507,22	14,23%	108	139.945,78	25,45%	88	153.683,92
BENEFÍCIOS		34.134,55	106,45%		70.471,87	-72,37%		9.429,76
IMPOSTOS+PROVISÕES		213.767,48	-4,45%		204.262,21	2,43%		218.952,65
2. INSUMOS		80.106,51	-22,76%		61.875,58	19,06%		95.377,86
3. MATERIAS/CONSUMOS DIVERSOS		33.893,14	3,64%		35.125,18	-66,90%		11.218,28
4. SEGUROS /TRIBUTOS		7.661,15	-3,20%		7.415,82	40,42%		10.757,44
5. DESPESAS GERAIS		55.108,71	-74,22%		14.209,71	-69,87%		16.606,28
6. SERVIÇOS TERCEIRIZADOS		215.819,43	-21,45%		169.524,70	-26,87%		157.836,95
7. MANUTENÇÃO		4.370,86	291,70%		17.120,77	117,86%		9.522,40
TOTAL DESPESAS OPERACIONAIS		1.187.127,80	-7,59%		1.096.991,15	-3,40%		1.146.752,61
TOTAL DA REPASSE/RECEITAS (MÉDIA TRIMESTRAL)		1.027.274,48	-0,46%		1.022.547,26	-0,36%		1.023.573,33
DEFICIT/ SUPERAVIT		R\$ (159.853,31)	-53,43%		R\$ (74.443,89)	-22,94%		R\$ (123.179,28)
PRODUÇÃO MÉDIA		12.975	-16,16%		10.878	-15,03%		11.025
TOTAL DE DESPESAS/PRODUÇÃO		R\$ 91,50	10,22%		R\$ 100,84	13,68%		R\$ 104,01

FONTE: RELATÓRIOS MENSAIS SISTEMA DE GESTÃO, SUJEITO A ALTERAÇÕES

CONCLUSÃO

No período em análise, a UPA IMBIRIBEIRA cumpriu 96,11% da meta contratualizada, realizando 38.924 atendimentos de urgência/emergência, atingindo uma média de 432 atendimentos/dia, estando de acordo com a Portaria MS nº 2.648 de 2011, que é de 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação de todas as UPA em Pernambuco. A unidade alcançou meta de produção.

Referente à Produção SIA (% de Glosa), a UPA IMBIRIBEIRA no trimestre em questão obteve apenas 0,075% de glosa, indicando que a meta relativa à Produção SIA foi considerada cumprida de maneira exemplar.

A UPA em questão apresentou escala médica completa no período avaliado, sendo considerada meta cumprida.

Os Requisitos de Qualidade Acolhimento e Classificação de Risco, Atenção ao Usuário, Qualidade da Informação e *Turnover*, são indicadores monitorados sem peso percentual para fins de avaliação, com todas as metas do período cumpridas. Tendo apenas um turnover superior a 2%.

Por fim, os relatórios mensais enviados pela unidade atenderam a expectativa pela sua organização, apresentação, sistematização, valorização de todas as categorias que trabalham para que o serviço funcione com qualidade em prol de todos que o procuram, entre outras ações executadas e muito bem ilustradas nos relatórios.

ALGUNS ENCAMINHAMENTOS

- Foi solicitada a unidade um maior rigor no acompanhamento das trocas dos médicos de um plantão para o subsequente, pois a unidade não pode ficar descoberta decorrente da troca de plantão.

- Na próxima avaliação nº total de médicos será substituído pelo indicador “médico/24 horas”;
- Na avaliação justificar sempre quando o Turnover, for maior que o valor de referência;
- Unidade foi orientada a seguir as orientações do Manual Financeiro no quesito organização

Enide M^a B. Holanda de Azevêdo
Coordenadora de Normas Técnicas,
Protocolos e Padronização