



Relatório de Atividades

2024

Matrícula

2024 - Centro Espírita Nosso Lar Casas
André Luiz

Utilidade Pública
Estadual: Lei 3.980 de 24.07.57
Municipal: Decreto nº 630 de 13.11.59

Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área da Saúde

CEBAS nº 25000.146690/2021-14
CEE nº CRCE 0813/2012
CNPJ: 62.220.637/0001-40 (Sede Social)
Inscrição Estadual: Isento

Administração e Unidade de Longa Permanência

Av. André Luiz, 723 Picanço
Guarulhos/SP - CEP: 07082-050
Tel.: 11 2457-7733 | casasandreluiz.org.br
marketing@casasandreluiz.org.br

Expediente

Conselho Editorial:
Zélia Therezinha Lopes Mimessi

Redação:
Erica F. Souza

Fotografia:
Mayumi Tashima
Mariana Lira
Júlio Fonseca
Miriã Souza
Rayssa Coutinho

Diagramação e Design:
Heloise Horana Domingues

Supervisão:
Melissa Vergara

Realização:
Equipe de Comunicação e Marketing

Impressão:
Impressão Artes gráficas - tel.: 11 2459-1893

Acesse o Relatório de Atividades online:
casasandreluiz.org.br/transparencia

Guarulhos, março de 2025

Gestão 2024

Conselho Deliberativo Pleno

Adriana Storai de Abreu
Adriano Pires Candido Ostafij
Adriel Alves de Oliveira
Alexandre Mora
Amauri Aparício Romero
Antônio Carlos Tréssino
Antônio Llano Garcia
Antônio Manoel Colado
Aparecida Rodrigues Casola
Armando Marcos Scarpino
Aurea Ugeda Bevilaqua
Carlos Donizeti Dias
Carlos Roberto Alves de A. Carneiro
Celina Sobral Alves da Cunha
Cesar Giovanni Bergamaschi
David Vieira da Costa
Djalma Gomes dos Santos
Eduardo Salles Nunes de Souza
Elaine de Campos Alves
Elaine Fernandes Tavares Mora
Eliana Miranda Ivano
Fatima Garcia Carapia Contardi
Flavio Torquato da Silva
Jether Jacomini Filho
João Carlos Bacurau
José Ricardo Soares Costa
José Satiro de Melo
Laercio Marsochi Junior
Luiz Carlos Buikaskas
Luzia Margareth Pummer Carvalho
Marcia Feroldi Baakilini
Márcia Margarete Mendes de Sousa
Marcia Regina Pummer Bergamini
Maria Angela Malatesta
Maria Olívia Bastos Guimarães
Maria Teresa Malatesta
Marta Fanchin
Nielze Carmem A. de Oliveira
Onofre Astínfero Baptista
Rita de Cássia Volcov
Rubens Gonçalves De Castro
Silmara Garcia Pinto
Silvana Aparecida Moreira Scarpino
Sonia Theodoro da Silva
Stella Mussi Lemos Pavanelli
Wilson Françoze Domingues
Zélia Therezinha Lopes Mimessi

Conselho Deliberativo Sênior

Albano Lucas
Antônio Geraldo Valença
Cleusa Carlos Lucas
Dalva Marsili Braga
Dora Clementino Lourenzato
João Demétrio Loricchio Sobrinho
José Antônio Lombardo
José Pozzi
Manoel Gonçalves Bolonha
Moacyr Marcelino Do Carmo

Conselho Deliberativo

Secretário Efetivo:
Flávio Torquato da Silva
Assistente do Secretário Efetivo:
Adriana Storai de Abreu

CAL: Conselho Diretor

Presidente:
Armando Marcos Scarpino
Vice-Presidente:
Zélia Therezinha Lopes Mimessi
Diretor Tesoureiro:
Cesar Giovanni Bergamaschi
Diretor 2º Tesoureiro:
Maria Ângela Malatesta
Diretor Administrativo:
Adriel Alves de Oliveira
Diretor 2º Administrativo:
Silmara Garcia Pinto
Diretor Secretário:
Elaine de Campos Alves
Diretor 2º Secretário:
Rita de Cássia Volcov

CENLCAL: Conselho Fiscal

Coordenador:
José Ricardo Soares Costas
Membros:
Antônio Carlos Tressino
Amauri Aparício Romero
Aparecida Rodrigues Casola
Celina Sobral Alves da Cunha
Carlos Donizeti Dias
Eduardo Salles Nunes de Souza
José Satiro de Melo
Wilson Françoze Domingues

CENLCAL: Conselho Consultivo de Administração

Antônio Carlos Rebesco
Delmo Niccoli
Marco Antônio Milani Filho
Paulo Henrique de Figueiredo
Sylvio Simonagio
Sylvio Domingos Pellicano
Waldir Luiz Braga

CENLCAL: Conselho Consultivo Científico

Homero Pinto Valada Filho
Irvênia Luiza De Santis Prada

CENLCAL: Conselho Consultivo Doutrinário

Ana Gaspar (In Memoriam)
Gastão de Lima Neto (In Memoriam)
Pedro Bacchi (In Memoriam)





Índice

1 Institucional

- 06. Missão
- 07. Palavras do Conselho Diretor

2 Área Médica

- 08. Estatísticas Clínicas
- 11. Área Clínica
- 14. Enfermagem
- 15. Odontologia
- 16. Departamento de Ensino e Pesquisa
- 18. Reabilitação
- 20. Ambulatório de Deficiências

3 Setores e Áreas de Apoio

- 23. Farmácia de Manipulação
- 25. Farmácia Hospitalar
- 26. Serviço de Nutrição e Dietética
- 28. Hotelaria
- 29. Lavanderia
- 30. Governança e Facilities
- 32. Suprimentos

4 Gestão de Pessoas

- 34. Seleção e Desenvolvimento
- 37. Voluntariado

5 Captação de recursos

- 38. Relações Institucionais
- 39. Central de Relacionamento com o Doador
- 40. Mercatado Casas André Luiz
- 43. Comunicação e Marketing
- 45. Empresas Iluminadas – 2024

6 Unidades e Contato

- 46. Endereços

Missão

Gerar o bem no cuidado e na transformação das pessoas em prol da inclusão social, assegurando assistência de qualidade à pessoa com deficiência.



Palavra do Conselho Diretor



Passadas as “águas revoltas” da pandemia esta Instituição, apesar de tudo, resistiu em todas as suas ações.

Fez e faz aquilo que a nossa Diretoria e todo Conselho Deliberativo, que a dirige, espera a fim de atender ao nosso Ideal.

Ao final da presente etapa, queremos agradecer com toda humildade aos colaboradores, empresários, povo de São Paulo e ao Poder Constituído que acreditaram e acreditam em nosso trabalho.

Mais um ano se inicia, e com ele, nosso atendimento prossegue cheio de respeito e carinho.

Armando Marcos Scarpino
Presidente do Conselho Diretor

2 Área Médica



Estatísticas Clínicas

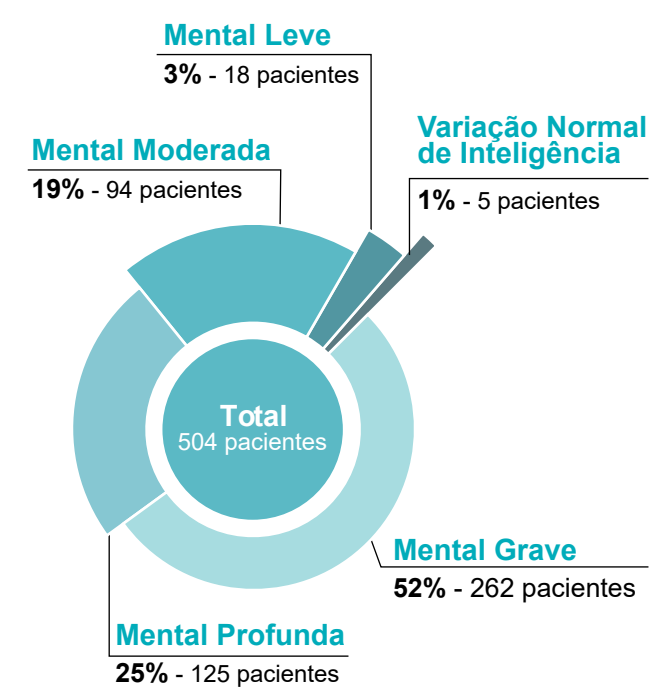
De acordo com a Lei Complementar nº 187, de 16/12/2021, que dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de assistência social na **área da saúde**, a instituição deve ofertar a prestação de seus serviços ao SUS no percentual mínimo de 60%. A realidade é de **100% do atendimento gratuito à população**, iniciando o ano de 2024 com 517 assistidos.

Competência	Paciente / Convênio SUS	Paciente / Dia	Produção Aprovada / Convênio SUS	Atendimento Gratuito
Janeiro	600	15.956	516	01
Fevereiro	600	15.146	525	01
Março	600	16.074	519	01
Abril	600	15.438	518	01
Maio	600	15.851	514	01
Junho	600	15.260	510	01
Julho	600	15.841	513	01
Agosto	600	15.700	508	01
Setembro	600	15.112	505	01
Outubro	600	15.626	505	01
Novembro	600	15.090	503	01
Dezembro	600	11.906	385*	01

*Rejeição de 122 AIH no sistema SIHD/SUS - reapresentadas em janeiro/2025.

Movimento Populacional (517 pacientes em 31/12/2023)				
Ano 2024	Internações	Desinternações	Óbitos	Total mês
Janeiro	2	0	0	519
Fevereiro	2	0	1	520
Março	0	0	1	519
Abril	0	0	6	513
Maio	2	0	3	512
Junho	1	1	1	511
Julho	1	0	3	509
Agosto	0	0	3	506
Setembro	1	0	2	505
Outubro	1	0	2	504
Novembro	2	0	0	506
Dezembro	2	0	4	504
Total	14	1	26	N/A

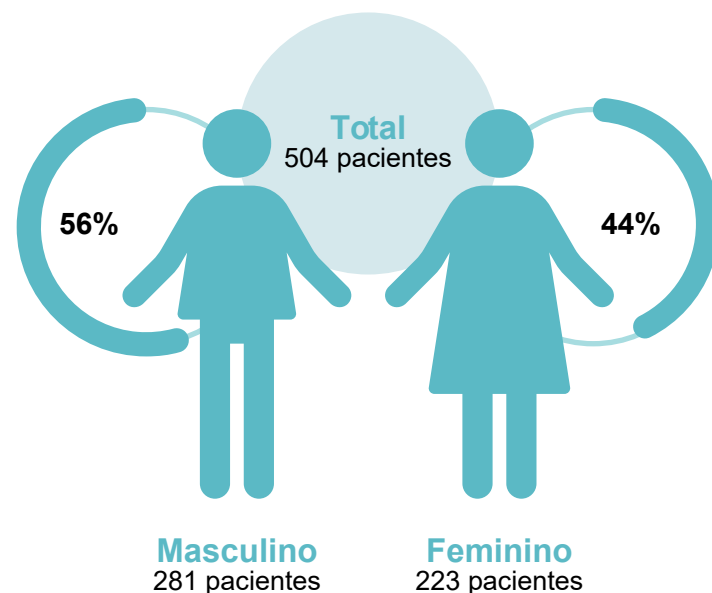
Classificação de Deficiência Intelectual



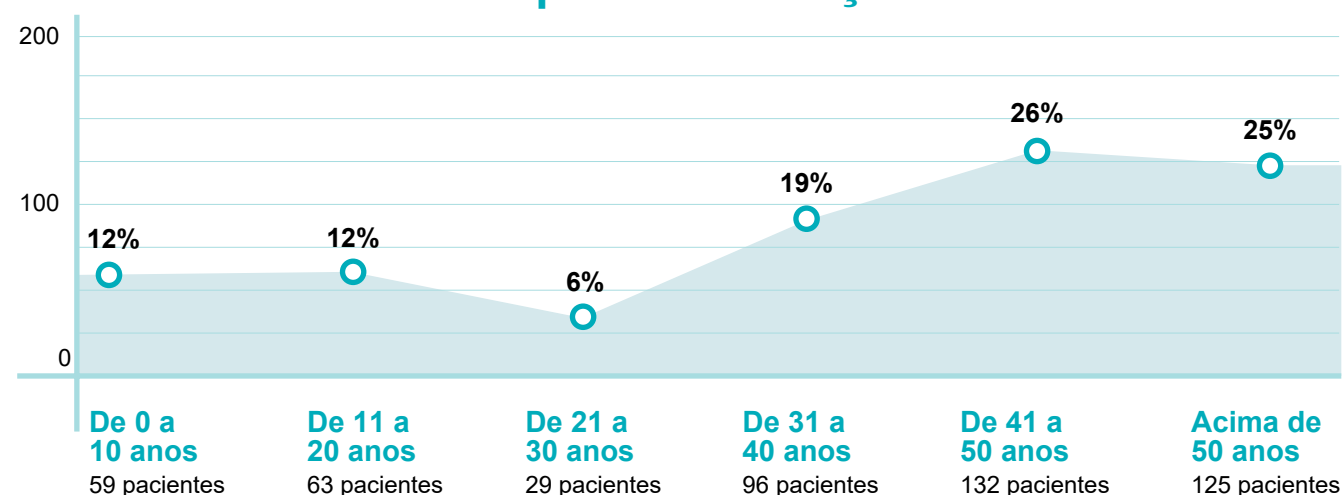
Faixa Etária



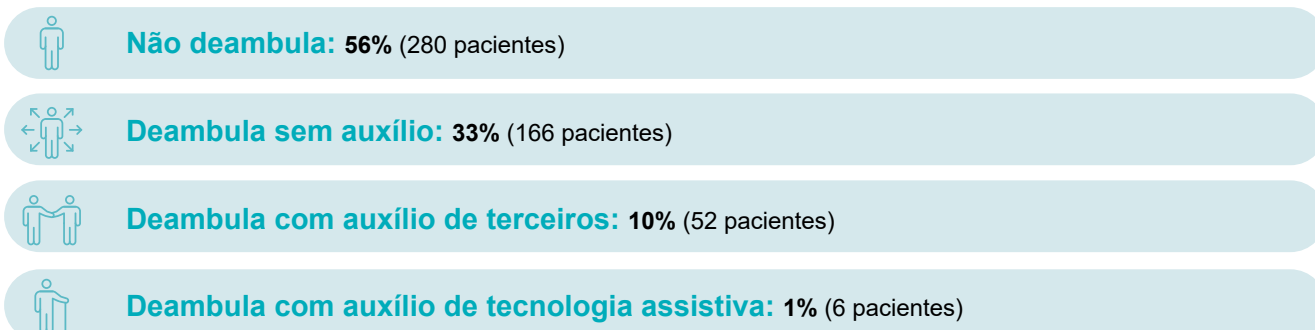
Gênero



Tempo de Internação



Locomoção



Área Clínica

Excelência e Humanização no Cuidado de Pessoas com Deficiência

Há 76 anos, a Casas André Luiz dedica-se ao cuidado de pessoas com deficiência, oferecendo assistência especializada e de alta qualidade, com o suporte de médicos especialistas e um atendimento interdisciplinar, integral e integrado. As discussões clínicas são centradas no indivíduo, sempre em busca do melhor tratamento para suas diversas comorbidades, alinhadas à missão da instituição de promover a inclusão social.

A equipe interdisciplinar é composta por médicos clínicos gerais e especialistas em diversas áreas, como ortopedia, ginecologia e obstetrícia, fisioterapia, psiquiatria, infectologia e oftalmologia. Esse time garante um acompanhamento abrangente e personalizado para cada assistido. Além disso, a integração com as equipes de enfermagem e reabilitação é essencial para a continuidade do cuidado, facilitando a recuperação funcional e a adaptação às limitações dos assistidos.

A abordagem clínica é fundamentada em protocolos atualizados e diretrizes científicas, assegurando um cuidado qualificado e individualizado para cada assistido.

Avanços Terapêuticos

Entre os recursos terapêuticos utilizados, destaca-se a aplicação da toxina botulínica para o manejo de condições neuromusculares, como espasticidade e distonia, frequentemente observadas em pacientes com paralisia cerebral, doenças neuromotoras e sequelas neurológicas. A toxina botulínica também é empregada no controle da sialorreia e da sialoestase, contribuindo para a redução de complicações respiratórias associadas à aspiração de saliva e para a melhora da funcionalidade orofaríngea.

Total de consultas anuais

Médicos Clínicos / Plantonistas
14.029

Médicos Especialistas
4.646





O uso de canabidiol (CBD) tem se mostrado uma alternativa terapêutica promissora para diversas condições clínicas, incluindo epilepsias refratárias, distúrbios do espectro autista, espasticidade associada a doenças neurológicas, dor crônica neuropática e insônia. Em 2024, foi iniciado um projeto com o objetivo de reduzir a quantidade de psicotrópicos administrados e melhorar a sintomatologia dos assistidos, promovendo uma abordagem terapêutica mais segura e eficaz. A terapêutica com canabinoides é conduzida de acordo com protocolos baseados em evidências científicas, priorizando a segurança e a eficácia do tratamento.

Outro projeto de destaque iniciado em 2024 foi o “Projeto EnvelheSer”, que tem como objetivo aprimorar a qualidade de vida dos assistidos, considerando que 80% da população atendida está em idade avançada e quase 20% já são idosos. Diante desse grupo, o projeto desenvolve estratégias para oferecer suporte adequado às necessidades específicas dessa população, assegurando um envelhecimento digno e com qualidade de vida.



Compromisso com a Excelência e Humanização

O modelo assistencial adotado pela Casas André Luiz reforça a importância da articulação entre diferentes especialidades na construção de planos terapêuticos personalizados, que considerem as necessidades individuais de cada assistido. Dessa forma, a instituição mantém seu compromisso com a excelência no cuidado e a humanização no atendimento, proporcionando uma abordagem que alia ciência e compaixão no manejo das condições complexas que acometem os residentes.

Especialidades	Números de atendimentos
Clínica Médica	14.029
Cardiologia	34
Cirurgia (fora da Instituição)	17
Consultas de Cirurgia Geral	1029
Consultas de Especialidades (fora da Instituição)	326
Exames laboratoriais	14.598
Exames especiais	2.935
Fisiatria	434
Ginecologia	301
Homeopatia (médico voluntário)	76
Infectologia	144
Neurologia	1817
Odontologia (consultas e procedimentos)	5133
Oftalmologia	36
Ortopedia	88
Psiquiatria	763
TOTAL	41760



Enfermagem

Reconhecida pela excelência no cuidado prestado às pessoas com deficiência intelectual, a equipe de enfermagem desempenha um papel essencial na Unidade de Longa Permanência. Sua atuação abrange uma ampla gama de cuidados, desenvolvendo e aplicando técnicas de assistência e manejo social de acordo com as necessidades individuais de cada assistido, sempre respeitando suas particularidades.

Indispensável no trabalho multidisciplinar voltado ao desenvolvimento e evolução dos assistidos, a equipe de enfermagem atua em diferentes níveis de complexidade, sempre de forma humanizada, sendo uma parte fundamental e de extrema importância em todas as etapas do cuidado.

Ações de Melhorias Realizadas em 2024

- ✓ Implementação do uso diário de repelentes para os pacientes, garantindo uma assistência ativa e eficaz na prevenção da dengue e de outras doenças transmitidas por insetos.
- ✓ Monitoramento e acompanhamento contínuo de pacientes com baixo peso, promovendo uma abordagem multidisciplinar para melhorar a qualidade de vida e o desenvolvimento dos assistidos.
- ✓ Estabelecimento de um controle rigoroso na utilização de psicotrópicos, com a adoção de um sistema de tripla conferência para aprimorar a segurança e reduzir ocorrências.
- ✓ Contribuição para o planejamento e otimização do uso de verbas parlamentares, definindo prioridades e garantindo a aplicação eficiente dos recursos na assistência aos assistidos.

Procedimento	Número de atendimento
Cuidados de higiene	671.320
Cuidados de dieta oral e enteral	936.081
Curativo	10.827
Dispensação de medicamentos	2.611.151
Estomaterapeuta (evoluções)	802
Intercorrências	94
Ostomias (traqueostomias, gastrostomias, colostomias e istostomias)	4.392
Total	4.234.667

Odontologia

Em 2024 houve um aumento nos atendimentos aos assistidos da Unidade de Longa Permanência, resultando em 1.983 consultas e 3.150 procedimentos odontológicos.

Com isso, observou-se uma melhora significativa na saúde bucal dos assistidos, refletida nos indicadores de higiene oral e escovação. Essa evolução permitiu que o setor se dedicasse a projetos multidisciplinares, incluindo a primeira mesa-redonda “**Cuidado Centrado na Pessoa com Deficiência em Instituições de Longa Permanência**”, realizada em parceria com o Departamento de Ensino e Pesquisa, Fonoaudiologia, Estomaterapia, Fisiatria e a Diretoria Clínica.

Além disso, ao longo do ano, foram iniciados projetos de **tratamento terapêutico com toxina botulínica** para **sialorreia e distonias oromandibulares**, proporcionando mais qualidade de vida aos assistidos, reduzindo o risco de broncoaspiração e infecções respiratórias, além de minimizar dores musculares causadas por bruxismo.

Também foi realizada uma visita a uma **Associação Canábica** para avaliar a implementação do **tratamento com canabidiol** em determinadas áreas da instituição, incluindo a Odontologia.

Outro fato importante foi a realização dos testes do **novo prontuário eletrônico**, que incluirá uma **anamnese odontológica voltada para pacientes com alterações neurológicas**. Esse recurso facilitará o rastreamento e a quantificação de alterações específicas, permitindo a identificação de padrões, a elaboração de protocolos de atendimento e a apresentação de trabalhos em congressos científicos.

E, visando contribuir para a formação de futuros profissionais, oferecendo experiência prática no atendimento odontológico a pacientes especiais e na Odontologia hospitalar, foi mantido o programa de estágios com alunos de graduação em Odontologia, firmando novas parcerias com outras instituições de ensino.

3.150
procedimentos
odontológicos

1.983
consultas



Departamento de Ensino e Pesquisa

Com foco na deficiência, o Departamento de Ensino e Pesquisa promove o desenvolvimento técnico-científico dos profissionais da instituição e da comunidade. Esse trabalho é realizado por meio de estágios e vínculos de ensino e pesquisa com escolas, faculdades e universidades.

Como principais resultados obtidos durante o ano de 2024, podemos destacar:

✓ Parcerias com Acordo de Cooperação de Estágio com doze instituições de ensino

✓ Recebimento de alunos e estudantes de diferentes áreas de atuação, sendo, em média:
600 estagiários;
100 estudantes para visitas técnicas;
200 estudantes para atividades de extensão.



Acompanhamento da elaboração e execução de pesquisas científicas:

✓ Diagnóstico das parasitoses intestinais dos pacientes internados nas Casas André Luiz (Unidade de Longa Permanência) no município de Guarulhos. Autor: Sérgio Paulo Jozely Souza.



Análise de dados de anamnese dos pacientes avaliados entre dez/2022 a dez/2023, na faixa etária de 0 a 12 anos, no setor de Odontologia do Ambulatório de Deficiências das Casas André Luiz, referentes a suspeita ou ao diagnóstico de TEA. Autores: **Andressa Veruska Robbes et al.**



Tratamento da dor crônica com trigramas em pacientes com paralisia cerebral institucionalizados. Autor: **Cleber Augusto Mendonça Gomes.**

Organização científica do evento “Cuidado Interdisciplinar à Pessoa com Múltiplas Deficiências”

Realizado em outubro, o evento teve como objetivo a apresentação de dois casos de pacientes da Unidade de Longa Permanência por profissionais de diferentes áreas de atuação: médico clínico, fisiatra, estomaterapeuta, fonoaudióloga e dentista. O evento foi aberto para profissionais e estudantes das áreas da saúde.

Participação no evento “EnvelheSer” com a estação “Linguagem, Memória e Cognição”.

Organizado pela Área de Reabilitação em conjunto com a Área Clínica, o evento teve o intuito de promover ações de conscientização sobre o processo de envelhecimento dos próprios colaboradores e também dos assistidos atendidos na Unidade de Longa Permanência, contribuindo assim para a melhora nos cuidados prestados. A estação “Linguagem, Memória e Cognição” proporcionou aos participantes informações relacionadas à importância de cultivar situações de interação, socialização, prática de atividade física e aprendizagem de novas habilidades. Além disso, convidou os colaboradores a um desafio com peças de Tangram.



Reabilitação

Em um ambiente que acolhe indivíduos com múltiplas deficiências e necessidades especiais, a abordagem interdisciplinar da reabilitação se torna essencial para garantir não apenas a manutenção das funções motoras e cognitivas, mas também a promoção da autonomia, da socialização e do equilíbrio emocional.

A equipe de reabilitação da Unidade de Longa Permanência da Casas André Luiz é composta por profissionais de diversas especialidades, como psicologia, fonoaudiologia, fisioterapia neuromotora e respiratória, educação física, arteterapia e recreação. Isso possibilita um olhar holístico para cada assistido, garantindo que todas as suas necessidades sejam atendidas com individualidade e humanização.

A fonoaudiologia, por exemplo, trabalha tanto na comunicação quanto na deglutição, melhorando a qualidade de vida dos assistidos com dificuldades na alimentação e expressão verbal. Já a terapia ocupacional promove maior independência nas atividades do dia a dia, contribuindo para a autonomia e o bem-estar funcional.

Bem-estar físico, psíquico, social e emocional

O bem-estar físico é trabalhado por meio da fisioterapia neuromotora e respiratória, essenciais para a manutenção da mobilidade, prevenção de complicações respiratórias e melhora da funcionalidade global. A educação física complementa essa abordagem ao estimular o fortalecimento muscular, o condicionamento físico e a coordenação motora.

O bem-estar psíquico e emocional, por sua vez, é promovido por meio do atendimento psicológico e das terapias ocupacionais e integrativas, que auxiliam no desenvolvimento emocional, no manejo de comportamentos desafiadores e no fortalecimento da autoestima. A socialização, fundamental para a saúde mental, é incentivada por meio de atividades externas, passeios e recreação, promovendo interações interpessoais e contato com diferentes ambientes, reduzindo o isolamento e favorecendo a inclusão social.

Expressão artística, recreação e atividades externas

As atividades artísticas, desenvolvidas por meio da arteterapia, oferecem um espaço seguro para a criatividade, permitindo que os assistidos se expressem de maneira lúdica e terapêutica. Os trabalhos manuais, a pintura e a música são utilizados como formas de estimular a cognição, a coordenação motora e o bem-estar emocional.

As equipes de recreação e socialização planejam atividades que integram lazer e aprendizado, respeitando as limitações individuais e promovendo a inclusão. Esses momentos recreativos fortalecem vínculos, estimulam a comunicação e garantem que os assistidos se sintam parte ativa de um grupo, reforçando sua identidade e pertencimento.



Os passeios e atividades externas ampliam a experiência dos assistidos para além do ambiente institucional, favorecendo a interação com a comunidade e promovendo novas vivências que contribuem para a estimulação cognitiva e social, ajudando a construir memórias afetivas e a proporcionar momentos de felicidade e descontração.

Implementação das Terapias Integrativas

As Terapias Integrativas vêm ganhando cada vez mais espaço dentro da reabilitação, oferecendo um cuidado complementar e humanizado. Técnicas como aromaterapia, musicoterapia, reiki, meditação, acupuntura e massoterapia vêm sendo incorporadas para proporcionar alívio de sintomas físicos e emocionais, promovendo relaxamento, equilíbrio energético e redução do estresse, fortalecendo o efeito das terapias convencionais e contribuindo para um tratamento mais completo e eficaz.



Reabilitação	Atendimentos
Arteterapia	4.269
Educação Física	10.736
Fisioterapia Cardiorrespiratória	30.214
Fisioterapia Neuromotora	5.821
Fonoaudiologia	804
Psicologia	4.313
Recreação (incluindo atividades externas)	101
Total	56.258

Serviço Social	Atendimentos
Contato telefônico (ativo / receptivo)	503
E-mail / WhatsApp (ativo / receptivo)	1588
Emissão e renovação de documentos pessoais	190
Saída de paciente (familiares / padrinhos / colaboradores)	333
Visita (familiares / padrinhos)	2107
Total	4721

CER II Casas André Luiz – Ambulatório de Deficiências

De acordo com a Lei Complementar nº 187 de 16/12/2021, que dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de assistência social na área da saúde, detalhamos abaixo a produção ambulatorial dos atendimentos SUS:

Competência	Convênio SUS / CER II Frequência	Procedimentos Gratuitos
Janeiro/2024	986	40
Fevereiro/2024	3.681	141
Março/2024	6.713	132
Abril/2024	4.940	49
Maió/2024	4.838	49
Junho/2024	5.242	31
Julho/2024	5.032	48
Agosto/2024	5.335	52
Setembro/2024	5.654	38
Outubro/2024	5.247	70
Novembro/2024	5.106	66
Dezembro/2024	4.203	12
Total / Ano	56.977	728

* CIHA 10, 11 e 12/2024, sem informação no tabwin; quantidade apurada do CIHA, enviado ao DRS.

Profissional CBO	Convênio SUS	CER II	CIHA	Total Atendimentos
Assistente social	5.477	2.758	0	8.235
Cirurgião dentista - clinico geral	1.709	0	287	1.996
Cirurgião dentista - odontopediatra	908	0	0	908
Enfermeiro	5.009	2.267	0	7.276
Fisioterapeuta geral	3.644	5.361	0	9.005
Fonoaudiólogo geral	2.939	1.678	0	4.617
Médico acupunturista	202	875	0	1.077

Profissional CBO	Convênio SUS	CER II	CIHA	Total Atendimentos
Médico fisiatra	91	359	0	450
Médico neurologista	192	157	0	349
Médico ortopedista	3	666	0	669
Médico pediatra	137	149	0	286
Médico psiquiatra	326	193	0	519
Musicoterapeuta	3.829	1	0	3.830
Pedagogo	1.867	308	0	2.175
Profissional Educação Física na Saúde	7.352	0	0	7.352
Psicólogo clínico	5.794	1.731	441	7.966
Psicopedagogo	952	0	0	952
Terapeuta ocupacional	9	34	0	43
TOTAL	40.440	16.537	728	57.705

O **Centro Especializado de Reabilitação (CER) II - Casas André Luiz** é um serviço de acesso regulado pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP) e faz parte da Rede Regional de Atenção à Saúde (RASS) 2 – Alto Tietê. Oferece atendimento especializado para os 12 municípios da região.

Referência no cuidado e proteção aos pacientes, o CER II atende pessoas de todas as idades e também acolhe e apoia seus familiares. O principal objetivo do serviço é proporcionar cuidados qualificados em saúde, com ênfase na reabilitação física e intelectual, por meio de acolhimento, acompanhamento médico, avaliações, terapias de reabilitação e Projeto Terapêutico Singular (PTS).



O ambulatório conta com uma equipe multiprofissional, composta por especialistas em:

- Fonoaudiologia
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Musicoterapia
- Psicologia
- Pedagogia
- Psicopedagogia
- Enfermagem
- Fisiatria
- Ortopedia
- Acupuntura
- Psiquiatria
- Neurologia
- Pediatria
- Odontologia

Em 2024, foram atendidos 2.487 pacientes e realizados 57.705 atendimentos pelo Ambulatório de Deficiências.



Os atendimentos podem ser individuais ou em grupos, conforme evidenciado no PTS, um instrumento elaborado com a participação efetiva dos pacientes, favorecendo a construção de projetos de vida pessoais, sociais e de reabilitação, respeitando a singularidade de cada indivíduo e considerando o impacto da deficiência sobre a sua funcionalidade.

Todo o trabalho é estruturado dentro da rede de cuidados à pessoa com deficiência, garantindo a articulação entre diversos setores, como saúde, proteção social, educação, esporte e cultura.

O objetivo é ampliar o alcance do cuidado, promovendo inclusão, integralidade e melhoria na qualidade de vida da pessoa com deficiência.

Ao longo de 2024, o CER II Casas André Luiz – Ambulatório de Deficiências ampliou seus atendimentos especializados e promoveu atividades interdisciplinares com práticas inclusivas tanto em ambientes internos quanto externos – como parques e espaços culturais. Essas iniciativas favoreceram o desenvolvimento de estímulos, aprendizado, emancipação e o empoderamento familiar.

3 Setores e Áreas de Apoio



Farmácia de Manipulação

Com o objetivo de reduzir os custos com medicamentos e produtos de higiene utilizados pelos assistidos da Unidade de Longa Permanência, a Farmácia de Manipulação da Casas André Luiz se dedica ao desenvolvimento e à produção de itens, como cápsulas, xaropes, enxaguatórios bucais, sachês, pomadas, cremes, loções, soluções de glicerina, talcos antissépticos e soluções higiênicas, além do envase de shampoos, sabonetes, condicionadores e espessantes.

Ao longo do ano, a Farmácia de Manipulação realizou algumas inovações em sua produção:



Aquisição de máquina encapsuladora: Com a doação da máquina de encapsular Capsutec, a farmácia otimizou o tempo de produção e elevou a qualidade dos produtos manipulados, garantindo maior eficiência no processo.



Desenvolvimento de novas formulações fitoterápicas: Em parceria com profissionais da área médica e uma estomaterapeuta, foram criadas novas formulações à base de fitoterápicos. Esse avanço trouxe não apenas um custo reduzido, mas também aprimorou a qualidade das formulações, proporcionando melhores resultados para os pacientes. Entre os produtos desenvolvidos, estão: creme e talco para estomia; creme para dermatites e micoses.



Manipulação de produtos com redução significativa de custos		
Produto	Valor médico de mercado	Valor manipulado
Hidrogel com PHMB	R\$ 32,90 por frasco	R\$ 14,78 por frasco
Creme Barreira	R\$ 38,78 por bisnaga	R\$ 6,65 por bisnaga
Pó Barreira	R\$ 51,03 por frasco	R\$ 4,87 por frasco
Colecalciferol em gotas	R\$ 11,26 por frasco	R\$ 2,53 por frasco

Produção Anual de 2024	
Produção - cápsulas	930.691
Produção - frascos (creme, loção, talco, xaropes)	16.867
Produção - potes (goma xantana - espessante)	11.004
Produção - sachês (uso individual)	50.489
Envase e manipulação - solução higiênica	13.343
Envase - sabonete corporal	14.947
Envase - shampoo / condicionador	12.092
Total produção/unidades	1.049.433

Benefícios gerado em valor	
Com reaproveitamento de Frascos/Potes	R\$ 26.559,75
Consumo da Farmácia Hospitalar e Almoxarifado	R\$ 1.759.077,65
Total (R\$)	R\$ 1.785.637,40



Farmácia Hospitalar

A Farmácia Hospitalar atua como um departamento de apoio à Área Clínica, sendo responsável pela avaliação das prescrições médicas (farmácia clínica). Esse processo inclui a análise de interações medicamentosas e a possibilidade de substituição por alternativas de menor custo, sem comprometer a eficácia do tratamento.

Seu objetivo é garantir o uso seguro e racional dos medicamentos, abrangendo todas as etapas do processo: classificação, aquisição, armazenamento, controle de acesso e dispensação. Todo o trabalho é realizado em conformidade com as boas práticas de dispensação e as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A Farmácia Hospitalar segue a premissa dos “5 Certos”, assegurando que cada assistido da Unidade de Longa Permanência receba: o medicamento certo, na dosagem certa, pela via de administração certa, no horário certo, destinado ao paciente certo.

Para viabilizar esta conferência, a organização dos medicamentos segue um sistema rigoroso: as fitas de medicação são separadas por categorias (clínicos e psicotrópicos) e organizadas em ciclos de 12 horas. Esse método facilita a dupla checagem, realizada tanto pela farmácia no momento da dispensação quanto pela equipe de enfermagem no recebimento, reduzindo significativamente os riscos de falhas.

Destaques de 2024

- Introdução de novos medicamentos:** Implementação do uso de Canabidiol e Toxina Botulínica, com acompanhamento de uma equipe multidisciplinar para monitoramento dos resultados e melhora dos pacientes.
- Digitalização de processos:** Adoção de tablets para a confecção das fitas de medicação e o controle da colmeia (sistema de distribuição de medicamentos de uso coletivo nas unidades), resultando em uma economia de 79,39% nos custos com papel sulfite.
- Ergonomia no trabalho:** Implementação de suportes para tablets, contribuindo para a melhora da postura dos colaboradores e a prevenção de problemas ergonômicos.
- Nova parceria para curativos:** Formalização de um contrato com uma nova empresa fornecedora, garantindo a manutenção da qualidade dos produtos.



Serviço de Nutrição e Dietética

Responsável por garantir a qualidade e segurança alimentar em todas as etapas de produção e distribuição de alimentos, o Serviço de Nutrição e Dietética (SND) da Casas André Luiz está entre as áreas auditadas e certificadas pela ISO 9001, assumindo responsabilidade técnica perante a ANVISA pelos setores de Nutrição e Padaria.

Em 2024 surgiram algumas mudanças para o SND, entre elas destaca-se a alteração do local para a realização do projeto “Quartas-Feiras Especiais” — um dia em que o SND oferece um cardápio festivo e variado, incluindo pizzas, hambúrgueres e outros pratos. Agora, essas refeições são servidas ao ar livre, na “Fazendinha” da Instituição, proporcionando um ambiente lúdico e acolhedor. Essa mudança tem sido extremamente positiva, elevando significativamente a satisfação dos assistidos.

Cada assistido responde aos estímulos de modo singular, e um ponto de atenção é o seu envelhecimento progressivo, um fator que, ano após ano, acentua a fragilidade fisiológica e compromete os resultados esperados das condutas dietoterápicas. Diante desse cenário, torna-se essencial diversificar as estratégias de oferta alimentar, garantindo não apenas a adesão às dietas prescritas, mas também a manutenção do estado nutricional dos assistidos. No entanto, essa adaptação exige um investimento significativo, tornando o uso eficiente dos recursos uma prioridade para garantir sustentabilidade e qualidade no atendimento. Sendo assim, o SND iniciou um processo de consultoria externa a fim de alinhar pontos críticos e desempenhar melhorias em seus processos, como a redução de custos.



Refeições para Colaboradores

Além do desjejum, a Unidade de Longa Permanência também oferece aos colaboradores o almoço e o jantar, nos 365 dias do ano, levando em consideração cada turno.



Número médio de refeições:

Almoço e jantar
120.000

Café da manhã / noite
155.000

Produção da Panificadora

Os itens de panificação são confeccionados para atender tanto à demanda interna de assistidos e funcionários, quanto às unidades externas da Casas André Luiz, como o Ambulatório de Deficiências e a Unidade Doutrinária de Santana. Ao todo, entre pães franceses, pães variados, bolos e salgados, em 2024 foram confeccionadas 450 mil unidades.



Serviços ofertados aos assistidos	
Avaliações / Consultas	3.958
Refeições para os pacientes	
Dieta Semissólida	114.455
Dieta Semissólida Terapêutica	223.013
Dieta Triturada	23.967
Dieta Triturada Terapêutica	46.963
Hidratação	177.317
Pastosa	46.942
Pastosa terapêutica	169.974
Suplemento espessado	59.503
Suplemento alimentar	39.250
Dieta enteral / Sonda (L)	589.109

Hotelaria

A área de Hotelaria é responsável por oferecer conforto, bem-estar e qualidade no atendimento aos assistidos da Unidade de Longa Permanência, por meio da confecção e distribuição de roupas, cuidados estéticos personalizados e serviço de ascensorista.

No ano de 2024, foram implementadas algumas mudanças significativas na área, incluindo o desmembramento de alguns setores, como Limpeza e Lavanderia, permanecendo as áreas de Costura, Rouparia e Cabeleireiro. A nova estrutura tem como objetivo otimizar o armazenamento e controlar a distribuição de roupas de maneira mais eficiente.

Costura

O setor de Costura é responsável por atender demandas de consertos e reaproveitar tecidos na confecção de pijamas, roupas íntimas e de banho, entre outros. Além disso, realiza a confecção de peças personalizadas, seja para eventos especiais ou de rotina. Um exemplo são os macacões de contenção, que são confeccionados com cores alegres e muito carinho, levando em consideração o conforto e a garantia do bem-estar dos assistidos.

Rouparia

Quatro rouparias são abastecidas diariamente para suprir as intercorrências nas unidades. Visando facilitar o monitoramento das ocorrências registradas com os hampers entregues à equipe de enfermagem, foi implementada a numeração dos mesmos.

Roupas consertadas 27.525 peças/ano

Roupas descartadas 20.812 peças/ano

Roupas confeccionadas 25.238 peças/ano

Gasto com matéria-prima R\$ 214.797,01/ano

Cabeleireiro

Durante o ano, o setor de Cabeleireiro realizou 3.052 atendimentos em tratamentos de beleza, incluindo cortes, tinturas, escovas, relaxamento, sobrancelhas e serviços de manicure/pedicure. Os atendimentos são realizados tanto para assistidos do sexo feminino quanto masculino, proporcionando renovação da autoestima e cuidado pessoal.

Serviço de Ascensorista

A Hotelaria é responsável pelo serviço de ascensorista, que realiza o traslado dos assistidos de uma unidade para outra para atividades internas. O serviço funciona de segunda-feira a sábado, das 6h às 18h. Considerando o número significativo de assistidos cadeirantes e com dificuldades de locomoção, esse serviço é essencial para garantir a acessibilidade e o conforto dos pacientes.



Lavanderia

Com o desmembramento da Lavanderia dos serviços da Hotelaria, o setor passou a ser responsável por todo o processo de higienização das roupas dos assistidos da Unidade de Longa Permanência, incluindo o enxoval hospitalar. Suas atividades incluem coletar e conduzir as roupas sujas das unidades, pesar os hampers por unidade geradora, triar, lavar, centrifugar, secar, dobrar e entregar as peças prontas para a Hotelaria.

Entre as ações importantes realizadas durante o ano que contribuíram para a melhoria da operação, destacam-se:



Refinamento na triagem de roupas sujas, de acordo com a classificação: grande sujidade (pesada), pouca sujidade (leve), cor branca e colorida e tipo de tecido, trazendo ganhos em tempo de lavagem e higienização.



Melhoria no controle da ocupação (kg) do maquinário e mapeamento da qualidade da lavagem.



Desenvolvimento de uma proteção individual para os produtos destinados à lavagem de roupas, evitando desperdício e uso incorreto.



Realização de manutenção preventiva, com limpeza de todas as máquinas secadoras.



Reforma de equipamentos, incluindo duas máquinas secadoras, uma máquina centrífuga e três máquinas lavadoras.

Para compensar o déficit de produção causado pela ausência das máquinas em manutenção, foi implementado um plantão noturno em escala 12x36. Essa medida permitiu que um colaborador estendesse a operação das máquinas extratoras e lavadoras, além de antecipar a entrega dos kits de roupas higienizadas para a Hotelaria. Como resultado, o quadro de colaboradores diurnos pôde permanecer em tempo integral na operação, aumentando a eficiência do processo.

Além disso, o horário dos líderes do setor foi reestruturado para melhor alinhamento com as demandas operacionais

Com essas ações, durante o ano de 2024, a Lavanderia realizou a lavagem de **1.063.889 kg** de roupas em geral, com uma média diária de **10 mil peças**.



Governança e Facilities

O setor de **Governança e Facilities** surge como resultado da unificação estratégica das equipes de Gestão de Negócios, Projetos, Processos e Qualidade, Manutenção e Higienização. O objetivo é fortalecer a integração e a eficiência das operações, garantindo um ambiente organizacional mais alinhado e comprometido com a excelência.

A **Governança Corporativa** tem o papel de acompanhar os indicadores de desempenho, estabelecer metas para as diversas áreas e revisá-las periodicamente, garantindo que a instituição esteja sempre alinhada aos seus objetivos e adaptada às mudanças e desafios.

A **gestão de processos** no terceiro setor é essencial para assegurar a sustentabilidade das organizações e a eficácia de seus projetos. Processos bem estruturados possibilitam uma alocação mais eficiente de recursos, promovem transparência e facilitam a prestação de contas a doadores, parceiros e órgãos reguladores.

Com esse objetivo, em 2024, ampliamos nosso olhar para as práticas adotadas no mercado, buscando inovações que pudessem fortalecer nossa instituição. Nesse contexto, identificamos que a contratação de **consultorias especializadas** pode ser uma estratégia valiosa para mapear lacunas, identificar oportunidades de melhoria e implementar soluções que otimizem processos e aprimorem resultados.

No **âmbito dos projetos**, em 2024, conduzimos **27 ações estratégicas**, totalizando aproximadamente **R\$ 1.700.000,00** em investimentos. Essas iniciativas resultaram em benefícios significativos para a instituição, tais como:

- ✓ Revitalização da infraestrutura das unidades;
- ✓ Melhoria nos processos administrativos dos setores operacionais;
- ✓ Aquisição de equipamentos para a farmácia de manipulação;
- ✓ Modernização de equipamentos para a área clínica;
- ✓ Climatização dos quartos;
- ✓ Outras iniciativas voltadas à qualidade e eficiência.



Destaques dessas ações:



1. Início da reforma da Unidade II, localizada na Unidade de Longa Permanência. A reforma foi planejada para receber o **Ambulatório de Deficiências da Casas André Luiz**, que será transferido para esse novo espaço, ampliando os atendimentos da instituição e ressignificando seu propósito, assegurando a continuidade e a expansão dos serviços prestados.



2. Pintura e impermeabilização das demais unidades internas, visando a preservação do patrimônio da instituição e a segurança dos assistidos.



3. Climatização dos quartos mais críticos, proporcionando maior conforto e bem-estar aos assistidos.

Esses investimentos refletem o compromisso do setor em promover melhorias contínuas, assegurando a excelência no atendimento e a sustentabilidade da instituição para os próximos anos.



A equipe de Manutenção se dedica à conservação e ao bom funcionamento das instalações, realizando ações preventivas e corretivas para garantir um ambiente seguro e bem estruturado.

- Durante o ano, foram realizadas **6.028** ordens de serviço.



A equipe de Higienização se empenha na limpeza e desinfecção de quartos, banheiros e áreas sociais, garantindo um ambiente limpo e bem organizado.

- Ao todo, foram realizadas **880** higienizações terminais por mês.

Suprimentos

Uma gestão eficaz dos **suprimentos** é essencial para assegurar a qualidade do atendimento e o bem-estar de assistidos e colaboradores. Os departamentos de **Almoxarifado** e **Compras** devem não apenas garantir a armazenagem e a aquisição de produtos e serviços de alta qualidade dentro de um orçamento restrito, mas também assegurar que os processos sejam transparentes e eficientes, em conformidade com as normas e regulamentos.

Almoxarifado

O **Almoxarifado** é responsável pela armazenagem e gestão adequada de todos os materiais recebidos, sejam eles comprados ou doados, considerando a natureza e a especificidade dos produtos.

Em 2024, o valor total das doações arrecadadas foi de **R\$ 1.454.354,18**, sendo **71,42%** desse valor referente a alimentos não perecíveis, o que representou um aumento de **6,72%** em relação a 2023.

Com o objetivo de **minimizar desperdícios**, o Almoxarifado e o Serviço de Nutrição e Dietética da Unidade de Longa Permanência trabalharam de forma alinhada e estratégica, visando manter uma **rotatividade eficiente** entre doações e compras, assegurando o atendimento adequado às solicitações de consumo.

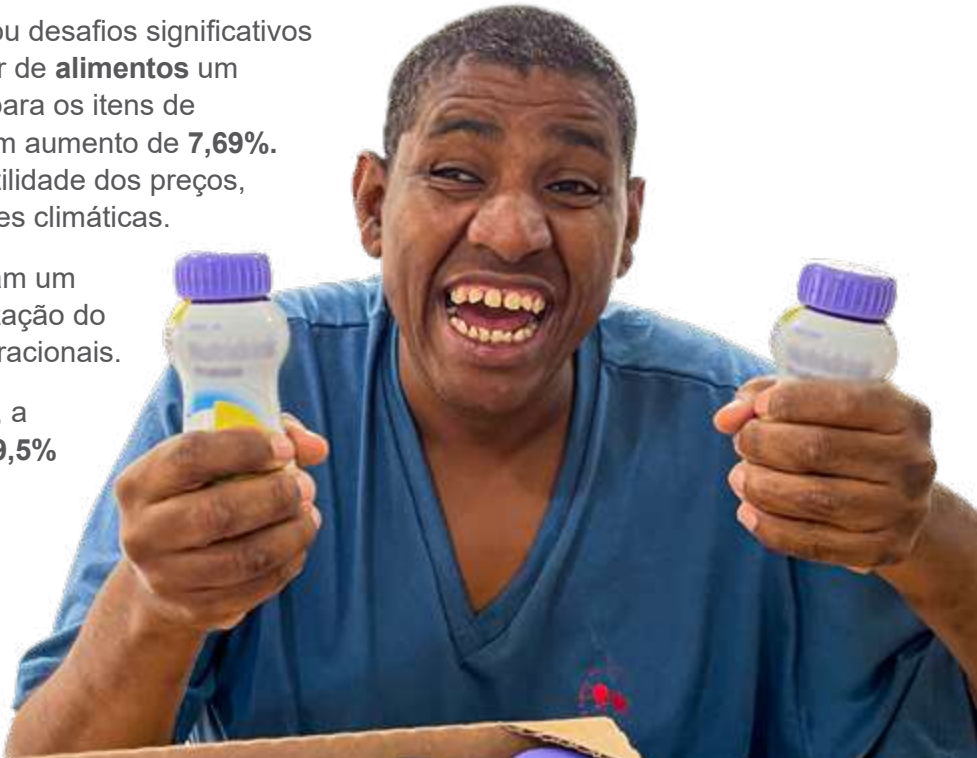
Para garantir a **integridade e a qualidade dos produtos armazenados**, o Almoxarifado mantém um controle rigoroso por meio de processos de triagem da validade e da integridade dos itens. O controle de entrada e armazenagem é realizado em conjunto com os dados registrados no sistema, permitindo uma gestão eficiente dos estoques. Esse processo inclui o controle de **equipamentos de proteção individual (EPIs)**, **materiais de higiene e limpeza**, além de diversos outros produtos essenciais para o funcionamento da instituição.

Compras

O departamento de **Compras** enfrentou desafios significativos em diversos segmentos, sendo o setor de **alimentos** um dos mais impactados, com destaque para os itens de **carnes e hortifrúti**, que registraram um aumento de **7,69%**. Esse aumento foi atribuído à alta volatilidade dos preços, fortemente influenciada pelas condições climáticas.

Os **materiais clínicos** também sofreram um aumento considerável devido à valorização do dólar, o que pressionou os custos operacionais.

Comparando os anos de 2023 e 2024, a instituição registrou um aumento de **19,5%** nos custos dos segmentos a seguir:



Gastos por Categoria - 2024

A tabela abaixo apresenta os gastos da instituição por categoria no ano de 2024, comparando-os com o total de despesas do ano anterior:

Categoria	Gastos (R\$) em 2024
Alimentos perecíveis, semi-perecíveis e hortifrúti	2.679.086,00
Dietas e frascos de dieta	3.050.235,00
Medicamentos e manipulação	1.785.516,00
Materiais para Lavanderia	565.289,00
Rouparia e Costura (enxoval)	974.904,00
Materiais de limpeza e higiene	1.016.656,00
Fraldas descartáveis e materiais descartáveis	1.949.565,00
Material clínico	2.125.246,00
Oxigênio	487.594,00
Total de gastos em 2024	14.634.091,00
Total de gastos em 2023	12.245.401,00

Para mitigar o impacto do aumento dos custos, o departamento de Compras intensificou a colaboração com o Serviço de Nutrição e Dietética, identificando oportunidades e estabelecendo parcerias estratégicas com laboratórios de nutrição enteral.

Entre as estratégias implementadas, destaca-se a negociação de lotes críticos, ou seja, produtos com prazos de validade reduzidos. Devido ao elevado consumo mensal de dietas pelos nossos assistidos, foi possível otimizar os contratos de compra desse item e obter condições mais vantajosas. Essa negociação resultou em uma economia de **R\$ 604.712,00**, contribuindo para a contenção de custos e uma melhor gestão orçamentária.



4 Gestão de Pessoas



Seleção e Desenvolvimento



O ano de 2024 para o departamento de Seleção e Desenvolvimento da Casas André Luiz foi marcado pela manutenção de seu principal objetivo: captar, recrutar, integrar, engajar, desenvolver, informar e reter os melhores profissionais para alcançar as metas da Instituição.

O maior desafio enfrentado no ano foi manter a qualidade das entregas diante do perceptível aumento de demandas, especialmente na área de Recrutamento e Seleção, além de garantir a realização de ações voltadas para a manutenção do clima organizacional.

Recrutamento e Seleção

- ✓ **Vagas fechadas: 563** (aumento de 64,44% em relação a 2023)
- ✓ **Vagas na Enfermagem: 164** (aumento de 124,65% em relação a 2023)
- ✓ **Vagas fechadas internamente: 6**
- ✓ **% de aprovação no período de experiência: 79%** de colaboradores efetivados
- ✓ **% de vagas fechadas no prazo ideal: 77,34%** (meta acima de 70%)

Média de tempo de fechamento de vagas:

- ✓ **Operacionais: 29 dias** (meta abaixo de 30 dias)
- Técnicas: 27 dias** (meta abaixo de 40 dias)
- Lideranças: 7 dias** (meta abaixo de 50 dias)
- Entrevistas de desligamento realizadas: 199**

Treinamento e Desenvolvimento

- ✓ **Ações de capacitação realizadas: 159**
- ✓ **Ações de desenvolvimento: 103**
- ✓ **Ações voltadas à legislação: 56**
- ✓ **Total de colaboradores atingidos: 5.186**
- ✓ **Total de horas de treinamento: 12.859h 30min**
- ✓ **Média mensal de horas de treinamento por colaborador: 7h55min**

Parceria entre Casas André Luiz e FUNAP promove reintegração social

Em 2024, a Casas André Luiz firmou parceria com a FUNAP para o Programa de Alocação de Mão de Obra, envolvendo 75 reeducandos em áreas operacionais como Lavanderia, Hotelaria e Triagem dos Bazares Mercatudo. Além de favorecer a reintegração social, a iniciativa otimiza recursos e fortalece as atividades da Instituição.

Comunicação Interna

Em 2024, o Departamento de Comunicação Interna destacou-se pelo sucesso na realização de ações que reforçaram a cultura e os valores organizacionais, promovendo maior envolvimento e alinhamento entre os colaboradores. Durante o ano, foram emitidos **183 comunicados internos**.

Por meio de campanhas estratégicas e eventos internos, a equipe fortaleceu o espírito de equipe e a identificação dos colaboradores com a missão da instituição, contribuindo para um ambiente de trabalho mais integrado e motivador.



Principais Ações:

- ✓ **Janeiro Branco:** Conscientização sobre saúde mental, com palestras e dinâmicas voltadas ao bem-estar emocional dos colaboradores.



Aniversário de 75 Anos da Casas André Luiz: Comemoração especial, na qual os colaboradores participaram de uma dinâmica interativa, deixando sua marca na história da Instituição.



Dia das Mulheres: Ações de conscientização e suporte às colaboradoras sobre os desafios enfrentados pelas mulheres na sociedade contemporânea.



Dia das Mães: Dinâmica especial, na qual os colaboradores enviaram fotos com suas mães, acompanhadas de mensagens, concorrendo a sorteios. Além disso, todas as mães da Instituição receberam lembranças e tiveram acesso a sessões de relaxamento e autocuidado, em parceria com o Estúdio Wiviane Garcia.



Semana da Enfermagem: Evento dedicado à valorização dos profissionais de enfermagem, reconhecendo sua importância dentro e fora da Instituição.



Dia da Amizade: Realização de uma ação de “Correio Elegante”, permitindo que os colaboradores enviassem mensagens de carinho aos colegas, fortalecendo os laços de amizade e união no ambiente de trabalho.



Dia dos Pais: Dinâmica com o tema “Meu Pai é Meu Herói”, na qual os colaboradores enviaram fotos com seus pais, acompanhadas de frases relacionadas ao tema, concorrendo ao sorteio de brindes especiais.



Semana Interna de Prevenção de Acidentes - SIPAT: Apresentação da peça teatral “Distrair da Mente”, com uma abordagem descontraída para sensibilizar os colaboradores sobre a importância do uso de EPIs em suas atividades diárias.



Setembro Amarelo: Ações informativas com palestras e dinâmicas voltadas à prevenção do suicídio e ao cuidado com a saúde mental.



Dia das Crianças: Evento especial para os filhos dos colaboradores, com brincadeiras, cinema e lanche, promovendo o fortalecimento dos vínculos familiares e do espírito organizacional.



Outubro Rosa / Novembro Azul: Campanha conjunta para reforçar a prevenção ao câncer de mama e ao câncer de próstata, com palestras e ações de sensibilização.

Voluntariado

Com impacto significativo em diversas frentes, o Departamento de Voluntariado reafirmou sua importância na promoção da solidariedade e no fortalecimento da missão da Casas André Luiz, transformando vidas por meio do amor e do comprometimento coletivo.

Em 2024, destacou-se por diversas iniciativas que promoveram bem-estar, inclusão e engajamento. Com um total de **24.834 horas** de trabalho voluntário e **543 voluntários ativos**, o ano foi marcado por eventos significativos, capacitações e ações solidárias.

O ano começou com celebrações e mobilizações importantes, como o **Baile de Ano Novo** e a primeira captação de voluntários. No Carnaval, grupos artísticos levaram alegria aos assistidos, enquanto as capacitações nas atividades “**Anima CAL**” e “Aprendizes da Alegria” fortaleceram o engajamento dos voluntários.



A **Festa Junina** da Casas André Luiz, realizada exclusivamente para os assistidos, contou com a participação de **163 voluntários** e foi um grande sucesso. No segundo semestre, destacaram-se ações como o **mutirão de limpeza, oficinas terapêuticas e eventos culturais**.

A **Noite de Luzes** – tradicional evento da Casas André Luiz – encerrou o ano com uma emocionante celebração natalina, reunindo mais de **280 ações voluntárias**. Além disso, foi realizado um evento adicional com **carreatas inclusivas e uma confraternização especial para os voluntários**.

Ao longo do ano, foram promovidas formações e capacitações relevantes, como o **treinamento sobre envelhecimento** inclusivo e o **I Workshop de Práticas Integrativas e Complementares**, que reuniu mais de **70 participantes**. O projeto “**Cuidar de Quem Cuida**” acumulou centenas de horas de práticas integrativas, proporcionando suporte emocional e físico para assistidos, colaboradores e voluntários.

A participação ativa dos voluntários foi essencial para o sucesso das campanhas de arrecadação, que resultaram em doações expressivas, como **1.100 kg de alimentos** arrecadados na ação do **Grupo Pão de Açúcar (GPA)** e mais de **50 mil pacotes de gelatina**, obtidos por meio de uma iniciativa voluntária. Da mesma forma, a mão de obra voluntária foi fundamental para a execução de parcerias estratégicas, incluindo ações internas das empresas **Teleperformance e Leroy Merlin**, que realizaram atividades com os pacientes e contribuíram para a revitalização de espaços na Unidade de Longa Permanência.

Indicadores

24.834
horas de trabalho
voluntário

543
voluntários
ativos

5 Captação de Recursos

Relações Institucionais



Oficializado no segundo semestre de 2024, o Departamento de Relações Institucionais surgiu com o objetivo de fortalecer o vínculo da Casas André Luiz com pessoas físicas, jurídicas e o setor público, por meio de parcerias estratégicas que viabilizem a execução ou expansão de seus projetos.

Com foco na manutenção dos serviços gratuitos e especializados oferecidos às pessoas com deficiência, o departamento é responsável pela captação de emendas parlamentares, desde a articulação necessária com o poder público até o acompanhamento da destinação das verbas aprovadas, incluindo a prestação de contas dos valores investidos. Em 2024, foram arrecadados **R\$ 3.102.920,00** em emendas parlamentares.

Dessa forma, o Departamento de Relações Institucionais exerce um papel estratégico e fundamental na sustentabilidade financeira da Casas André Luiz e, consequentemente, no cumprimento de sua missão:



Gerar o bem no cuidado e na transformação das pessoas, promovendo a inclusão social e assegurando assistência de qualidade à pessoa com deficiência.”

Central de Relacionamento com o Doador

Manter um vínculo sólido e próximo com os doadores é essencial para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados pela Casas André Luiz, que incluem desde cuidados médicos e terapêuticos até atividades de inclusão social e apoio às famílias. Porém, diante das transformações sociais e tecnológicas, o trabalho de captação de recursos tornou-se ainda mais desafiador. O meio telefônico, que por muito tempo foi um canal de comunicação eficaz, perdeu parte de sua relevância devido à mudança nos hábitos de consumo de informação e interação.

Para enfrentar esse cenário, em 2024, foi necessário adotar novas estratégias de atuação. Entre elas, destaca-se a junção das áreas de captação financeira e doação em espécie, resultando na mudança do nome de “**Telemarketing**” para “**Central de Relacionamento com o Doador**”, o que proporcionou maior dinamismo no atendimento. Além disso, foram realizadas ações de capacitação técnica e comportamental da equipe, bem como o mapeamento dos processos operacionais e a revisão dos fluxos.

A transparência e a prestação de contas sobre o impacto das doações são pilares fundamentais para fortalecer a confiança e a fidelização dos doadores. A Casas André Luiz acredita que, ao estabelecer um relacionamento sólido e de confiança com os doadores, é possível não apenas manter, mas também expandir o impacto social da Instituição, assegurando que mais pessoas com deficiência recebam o tratamento e o cuidado que merecem.

Resultados em 2024



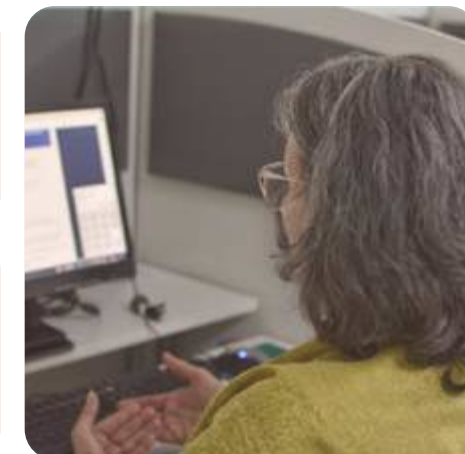
Telemarketing (Doações Financeiras)

Chamadas realizadas – **Telefone: 21.788**
Chamadas realizadas – **WhatsApp: 128.280**
Total de doadores ativos em 2024: 35.924



Bazares Mercatudo (Doações em Espécie)

Chamadas recebidas – **Telefone: 139.844**
Chamadas recebidas – **WhatsApp: 148.861**
Total de doadores ativos: 75.403



Mercatudo Casas André Luiz:

Transformando Vidas por Meio da Solidariedade

O Mercatudo é a rede de bazares beneficentes da Casas André Luiz, um projeto sólido e necessário que desempenha um papel fundamental na geração de recursos da instituição. Suas atividades reafirmam o nosso compromisso não apenas com a assistência social, mas também com a sustentabilidade.

O trabalho do Mercatudo promove um ciclo de solidariedade: gerando empregos diretos e indiretos; contribuindo com pequenos empreendedores que compram para revender; minimizando o descarte indevido e o consumo de matéria-prima para atender à demanda de consumo, além de beneficiar diretamente as pessoas atendidas pela Casas André Luiz.

Graças à participação da comunidade e ao trabalho dedicado de colaboradores e parceiros, é possível garantir a rotatividade das doações e a execução de diversos projetos de reciclagem.

Em 2024, com o apoio de comércios, escolas e condomínios, o Mercatudo fortaleceu suas ações de captação e conscientização ambiental por meio de seu Projeto Consumo Consciente. Com a inserção de coletores identificados, o projeto transforma a arrecadação de roupas, calçados, acessórios, brinquedos e demais objetos sem uso – mas ainda reutilizáveis – em oportunidades para quem precisa, por intermédio de seus bazares, de forma econômica e facilitada.

Uma das iniciativas em destaque dentro desse projeto é o Dia D, uma ação inovadora que ocorre em condomínios horizontais e verticais, facilitando a arrecadação de doações de itens como móveis, eletrodomésticos, brinquedos, roupas e muitos outros, de forma prática e eficiente. Com equipe uniformizada e caminhão identificado, a ação ocorre em dia e horário agendado e previamente informado aos moradores. Durante o ano, foram realizadas oito edições do **Dia D**.



Impacto do Projeto Consumo Consciente

Em 2024, o Projeto Consumo Consciente foi responsável por 10,6% do total das doações arrecadadas. Em números:

- ✓ 757 parceiros envolvidos
- ✓ 1.179 coletores distribuídos em condomínios, comércios e outros estabelecimentos
- ✓ 357 toneladas de roupas retiradas

Ao todo, o Mercatudo realizou mais de **113 mil coletas** em residências e estabelecimentos durante o ano, o que permitiu a abertura de bazares em mais endereços, sendo:

- ✓ 1 em Carapicuíba (Centro)
- ✓ 3 em São Paulo (Largo São Francisco, Itaim Paulista e Campo Limpo)
- ✓ 1 em Guarulhos (Vila Rio de Janeiro)



Alguns dados sobre a reciclagem do Mercatudo em 2024

Reciclagem de Eletros em geral			
Eletroeletrônicos consertados	Recuperados unid.	Reciclados unid.	Total unid.
Eletrodomésticos	6.912	10.686	17.598
Eletrportáteis	30.078	12.031	42.109
Eletrônicos	3.258	2.606	5.864
Informática	3.680	2.480	6.160
Madeiras			
Madeira beneficiadas	Móveis produzidos	Resíduos de madeira	
150 toneladas	5.545 Unidades	1.218.274 quilos	

Estofados - Poltronas e sofás			
Comercialização no “estado”	Reformados	Descartados	Total
3.823	1.623	7.653	13.099
Reciclagem de Materiais Diversos			
Papel e papelão	Plástico	Vidro	Sucatas diversas
69.795 Toneladas	14.445 toneladas	21.396 toneladas	351.891 toneladas

Entre os diversos parceiros do Mercatudo que viabilizaram o seu trabalho em 2024, em prol de um futuro mais inclusivo e consciente, podemos citar:



Comunicação e Marketing

O Departamento de Comunicação e Marketing da Casas André Luiz trabalha para garantir o engajamento contínuo e a ampliação das doações, mantendo a transparência e a conexão com a comunidade. Utilizando redes sociais, newsletters, eventos e campanhas, compartilha histórias inspiradoras e os impactos das doações. O departamento aproveita a oportunidade de adaptar a comunicação para diferentes públicos e potencializar a captação de recursos em um cenário dinâmico e competitivo. Para isso, adota estratégias eficazes, criando materiais acessíveis e firmando parcerias com empresas e influenciadores que compartilham os valores da instituição.

Entre as ações realizadas em 2024, destacam-se:

✓

Parceria com André Trigueiro: O jornalista, ambientalista e escritor destinou 100% dos direitos autorais de seu livro “Sabedoria do Dia a Dia” para a Casas André Luiz. Em um evento realizado em 13 de abril, diretamente da Unidade Doutrinária do Centro Espírita Nosso Lar Casas André Luiz, Trigueiro ofereceu uma palestra especial para 550 pessoas, além de autógrafos durante a venda do livro e uma visita à Unidade de Longa Permanência, onde conheceu a estrutura da instituição e alguns de seus pacientes.



✓

Participação na Feira ‘Brasil Game Show - BGS’: Com o apoio de uma equipe de voluntários, a Casas André Luiz participou do maior evento de games da América Latina. Realizada de 9 a 12 de outubro, a Instituição coletou alimentos arrecadados como parte do ingresso. Em dois dias de participação, a Instituição arrecadou 12 toneladas de alimentos não perecíveis.



✓

Elaboração da Campanha ‘Desconecte-se da Indiferença’: Lançada em setembro, a campanha teve como objetivo conscientizar sobre a importância de doar e arrecadar doações de eletroeletrônicos para os bazares Mercatudo Casas André Luiz.



Edição especial do 'Jantar Iluminado': Realizado em 7 de novembro, o evento beneficente contou com a presença de empresas parceiras, colaboradores, membros da diretoria do Complexo André Luiz e convidados especiais. Além de arrecadar fundos, o evento teve como foco promover visibilidade e sensibilização sobre a causa. Na ocasião, também foi realizada a certificação de empresas investidoras participantes do 'Programa Empresa Iluminada Casas André Luiz'.



Em síntese, o departamento de Comunicação e Marketing da Casas André Luiz dedica-se continuamente a construir uma narrativa que enaltece a inclusão e a dignidade das pessoas com deficiência intelectual, buscando constantemente novas maneiras de envolver a comunidade e assegurar que cada contribuição gere um impacto positivo.

Empresas Iluminadas – 2024



6 Unidades e Contato



Unidades de Atendimento à Pessoa com Deficiência

Sede Social, Administração e

Unidade de Longa Permanência

Av. André Luiz, 723 - Picanço,
Guarulhos/SP - CEP: 07082-050
Tel.: 11 2457-7733

(Visitas: domingos e feriados das 14h às 16h)

Ambulatório de Deficiências (Centro especializado em Reabilitação CER II)

R. Vicente Melro, 878 - Vila Galvão,
Guarulhos/SP - CEP: 07056-110
Tel.: 11 2452-4033

Central de Relacionamento com o Doador

R. São Francisco, 71 - Centro,
São Paulo/SP - CEP: 01005-020
Tel.: 11 3106-9011 / 3529-5760
WhatsApp: 11 97486-0813

Redes Sociais

Instagram @casasandreluizoficial
Facebook /casasandreluiz
Website casasandreluiz.org.br

Unidades Doutrinárias

Unidade Doutrinária de Vila Galvão e Departamento de Gestantes

R. Vicente Melro, 878 - Vila Galvão,
São Paulo/SP - CEP: 07056-110
Tel.: 11 2452-5976

Unidade Doutrinária de Santana e Departamento de Gestantes

R. Duarte de Azevedo, 691 - Santana,
São Paulo/SP - CEP: 02036-022
Tel.: 11 2973-6579 / 2973-6580

Unidade Doutrinária de Vila Gustavo

R. Major Dantas Cortez, 276
Vila Gustavo, São Paulo/SP
CEP: 02206-000
Tel.: 11 2201-3175

Centro de Estudos e Pesquisas Espirituais

Unidade de Longa Permanência

Av. André Luiz, 723 - Picanço,
Guarulhos/SP - CEP: 07082-050
Tel.: 11 2457-7733

Bazares Mercado Casas André Luiz

CARAPICUÍBA

Centro

Av. Rui Barbosa, 1270

GUARULHOS

Jardim Presidente Dutra

Av. Papa João Paulo I, 3280

Pimentas

R. Joaquim Moreira, 39 - Parque São Miguel

Vila Galvão

R. São Gabriel, 177

Vila Rio

Praça Paulo Hideo Futami, 61

OSASCO

Jardim Mutinga

Av. Presidente Médice, 1365

SÃO PAULO

Aricanduva

Av. Rio das Pedras, 3411

Campo Limpo

Av. Carlos Lacerda, 207 - Vila Pirajussara

Guaianases

Est. Itaquera Guaianases, 2455 – Jd. Helena

Largo São Francisco (Brechó)

R. São Francisco, 71 - Sé

Itaim Paulista

Av. Marechal Tito, 4204

Santana

R. Ezequiel Freire, 732

São Miguel Paulista

R. Mohamed Ibrahim Saleh, 602

Valo Velho

Est. de Itapeperica, 8635

Redes Sociais

Instagram @mercaturdocasasandreluizoficial
Facebook /MercatudoCasasAndreLuiz
Website mercatudo.org.br

Doações

WhatsApp 11 95427-3700

Telefone 11 2459-7000





**Atendimento
especializado e
gratuito às pessoas
com deficiências**

 (11) 2457-7733

 faleconosco@casasandreluiz.org.br

 casasandreluiz.org.br

 /casasandreluizoficial

 /casasandreluiz

 @CasasAndreLuiz

 CasasAndreLuiz