

Relatório de Atividades

2
0
2
1



A Lei Geral de Proteção de Dados foi um dos assuntos mais discutidos no ano. Ações rigorosas foram tomadas para garantir a segurança dos dados de pacientes, colaboradores e contribuintes.

Matrículas

2021 - 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

Expediente

Conselho Editorial

Zélia Therezinha Lopes Mimessi

Redação

Walter Fiuza

Fotografia

Amanda Rosa

Anelise Ramos

Joyce Alves

Diagramação e Design

Fabiano Augusto

Joyce Alves

Supervisão

Anelise Ramos

Realização

Equipe de Comunicação e Marketing

Impressão

Impressão Artes Gráficas - Tel.: 11 2459-1893

Acesse o Relatório de Atividades on-line: casasandre Luiz.org.br/transparencia

Guarulhos, março de 2022

Administração e Unidade de Longa Permanência

Av. André Luiz, 723 Picanço • Guarulhos/SP CEP: 07082-050

Tel.: 11 2457-7733 • casasandre Luiz.org.br

marketing@casasandre Luiz.org.br

Gestão 2021

CONSELHO DELIBERATIVO PLENO

Adriana Storai de Abreu Jordão de Carvalho

Adriano Pires Candido

Adriel Alves de Oliveira

Alexandre Mora

Amauri Aparício Romero

Antonio Carlos Tréssino

Antonio Llano Garcia

Antonio Manoel Colado

Aparecida Rodrigues Casola

Armando Marcos Scarpino

Aurea Ugeda Bevilaqua

Carlos Donizeti Dias

Carlos Roberto Alves de Azevedo

Carneiro

Celina Sobral Alves da Cunha

Cesar Giovanni Bergamaschi

Cleusa Carlos Lucas

Dalva Marsili Braga

David Vieira da Costa

Diva Peres

Djalma Gomes dos Santos

Eduardo Salles Nunes de Souza

Elaine de Campos Alves

Elaine Fernandes Tavares Mora

Eliana Miranda Ivano

Eunice Vieira de Mello

Euripedes Rodrigues dos Reis

Fatima Garcia Carapiá Contardi

Flavio Torquato da Silva

Jether Jacomini Filho

João Demétrio Loricchio Sobrinho

José Pozzi

José Ricardo Soares Costa

José Satiro de Melo

Luiz Carlos Buikaskas

Luzia Margareth Pummer Carvalho

Manoel Gonçalves Bolonha

Márcia Margarete Mendes de Sousa

Marcia Regina Pummer Bergamini

Maria Angela Malatesta

Maria Olívia Bastos Guimarães

Maria Teresa Malatesta

Marta Fanchin

Moacyr Marcelino do Carmo

Nielze Carmem Assumpção de Oliveira

Onofre Astínfero Baptista

Rita de Cássia Volcov

Rubens Gonçalves de Castro

Silmara Garcia Pinto e Silva

Silvana Aparecida Moreira Scarpino

Sonia Theodoro da Silva

Stella Mussi Lemos Pavanelli

Wilson Françoço Domingues

Zélia Therezinha Lopes Mimessi

Conselho Deliberativo Sênior

Albano Lucas

Antonio Geraldo Valença

Dora Clementino Lourenzato

José Antonio Lombardo

Mozart Fanchin

CONSELHO DOUTRINÁRIO

Coordenadora

Stella Mussi Lemos Pavanelli

Assistente de Coordenação

Marcia Regina Pummer Bergamini

Divisão de Área Espiritual

Áurea Ugeda Bevilaqua

Divisão Área Assistência Social

Maria Olívia Bastos Guimarães

Área Divisão De Cultura Espírita

Adriano Pires Cândido

Área De Trabalhos Externos

Antonio Manoel Colado

CONSELHO FISCAL

Coordenador

Cesar Giovanni Bergamaschi

Amauri Aparício Romero (Sônia Theodoro da Silva - Substituído em 03/2021)

Antonio Carlos Tréssino

Carlos Donizeti Dias

Elaine de Campos Alves

Jose Pozzi (Albano Lucas - Substituído em 08/2021)

José Ricardo Soares Costa (Flávio

Torquato da Silva - Substituído em

01/2021)

Rita de Cassia Volcov (Nielze Carmem Assumpção de Oliveira - Substituída em 02/2021)

Silmara Garcia Pinto e Silva

SECRETÁRIO EFETIVO DO CONSELHO DELIBERATIVO

Flavio Torquato da Silva

ASSISTENTE DO SECRETÁRIO EFETIVO DO CONSELHO DELIBERATIVO

Fatima Garcia Carapiá Contardi

CONSELHO CONSULTIVO DE ADMINISTRAÇÃO

Antonio Carlos Rebesco

Delmo Niccoli

Marco Antonio Milani Filho

Paulo Henrique de Figueiredo

Silvio Simonagio

Sylvio Domingos Pellicano

Waldir Luiz Braga

CONSELHO CONSULTIVO CIENTÍFICO

Homero Pinto Valada Filho

Irvênia Luiza de Santis Prada

CONSELHO CONSULTIVO DOUTRINÁRIO

Ana Gaspar (In Memoriam)

Gastão de Lima Neto (In Memoriam)

Pedro Bacchi (In Memoriam)

CONSELHO DIRETOR

Presidente

Luzia Margareth Pummer Carvalho

Vice Presidente

David Vieira da Costa

Diretor Tesoureiro

Jether Jacomini Filho

Diretor 2º Tesoureiro

Zélia Therezinha Lopes Mimessi

Diretor Administrativo

Djalma Gomes dos Santos

Diretor 2º Administrativo

Elaine Fernandes Tavares Mora

Diretor Secretário

Maria Angela Malatesta

Diretor 2º Secretário

Luiz Carlos Buikaskas



20
21

Relatório de Atividades

Índice

Institucional

● Campanha LGPD	05
● Missão	06
● Palavra do Conselho Diretor	07

Área Médica

● Estatísticas Clínicas	08
● Clínica Médica	12
● Enfermagem	17
● Odontologia	20
● Ensino e Pesquisa	22
● Reabilitação	23
● Ambulatório de Deficiências	33

Gestão de Pessoas

● Saúde Ocupacional	40
● Recursos Humanos	42
● Voluntariado	45

Setores e Áreas de Apoio

● Nutrição e Dietética	48
● Hotelaria	52
● Farmácia Hospitalar	54
● Farmácia de Manipulação	56
● Inovação e Transformação	58
● Escritório de Gestão de Projetos	59
● Área de Suprimentos	62
● Almoarifado	65
● Manutenção	65

Áreas de Captação

● Comunicação e Marketing	66
● Telemarketing	70
● Relações Institucionais	71
● Mercado	72
● Investidor Social Empresas Iluminadas	78

Endereços

● Endereços	80
-------------	----



<https://casasandreluiz.org.br/lgpd>

“Em nome dos mais de 1.700 pacientes atendidos pela Casas André Luiz - conhecemos muito bem você: solidário, caridoso, empático, e que muitas vezes coloca o outro em primeiro lugar. Somos gratos por tê-lo como nosso verdadeiro parceiro e amigo.”



Alexandre Caldini,
querido amigo, escritor e padrinho da Casas André Luiz,
não cobrou cachê para fazer a locução da campanha.



20
21

Relatório de Atividades

Palavra do Conselho Diretor

O ano de 2021 foi vencido.

Mares revoltos, nuvens escuras e ventanias não abalaram os ânimos desta Diretoria, que encarou o desafio como possibilidade de crescimento.

Esforços conjuntos numa união fraterna, com meta almejada, qual seja, vencer os tropeços de uma sociedade em crise econômico-financeira. A criatividade prevaleceu nas ações desenvolvidas a fim de que a Instituição não fosse abalada demasiadamente.

Companheiros de ideal, voluntários, empresários amigos e até o Poder Constituído desenvolveram seu potencial para o amparo aos assistidos.

Dessa forma, a Instituição conseguiu cumprir os desígnios traçados para o período.

Foi difícil? Sim, mas com a força que nos dá a certeza que tem esta Diretoria de que está lutando a boa luta, a fase foi ultrapassada para a alegria de todos.

E, com toda humildade, nós, os componentes desta Direção, vimos agradecer a Deus o sucesso da Empreitada.



Luzia Margareth Pummer
Presidente do Conselho Diretor

Missão

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

Helder Sousa Gomes, Angelita Mauricio Germano, Donisete Miranda Borges e Wladimir Cerqueira.



20
21

Relatório de Atividades

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 2021 com 542 pacientes.

Produção das Internações pelo SUS

Procedimento	Paciente / Convênio SUS	Paciente / Dia	Produção Aprovada / Convênio SUS	Atendimento Gratuito
Janeiro	600	16.771	541	1
Fevereiro	600	15.148	541	1
Março	600	16.765	541	1
Abril	600	16.189	540	1
Mai	600	16.709	539	1
Junho	600	16.147	539	1
Julho	600	16.679	539	1
Agosto	600	16.603	537	1
Setembro	600	16.127	538	1
Outubro	600	16.620	538	1
Novembro	600	16.110	537	1
Dezembro	600	16.656	538	1

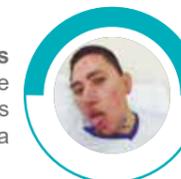
Movimentação Populacional - (542 em 31/12/2021)

	Internações	Óbitos	Desinternação	Total / Mês
Janeiro	00	00	00	542
Fevereiro	00	00	00	542
Março	00	01	00	541
Abril	00	01	00	540
Mai	00	00	00	540
Junho	01	03	00	539
Julho	00	01	00	538
Agosto	01	01	00	538
Setembro	00	00	01	537
Outubro	02	00	00	538
Novembro	00	01	00	538
Dezembro	01	00	00	539
Total	05	08	01	N/A

Pacientes por Classificação de Deficiência Intelectual

GRAVE • 50%

271 pacientes
a exemplo de
Bruno Gonzales
da Silva



PROFUNDA • 27%

144 pacientes
a exemplo de
Mariangela
Capobianco



MODERADA • 19%

102 pacientes
a exemplo de
Leandro
Kleber Teixeira



LEVE • 3%

17 pacientes
a exemplo de
Donisete
Miranda Borges



V.N.I.* • MENOS DE 1%

5 pacientes
a exemplo de
Branderli
Aparecida Santoro



* Variação Normal de Inteligência

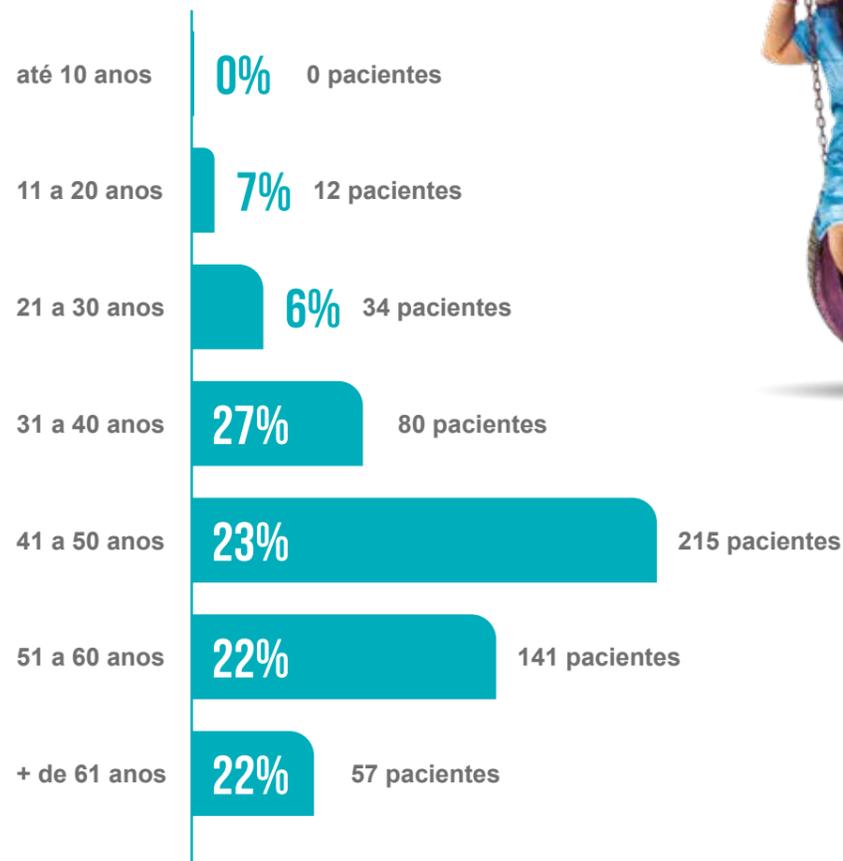


20
21

Relatório de Atividades

Estatísticas Clínicas

Pacientes por Faixa Etária

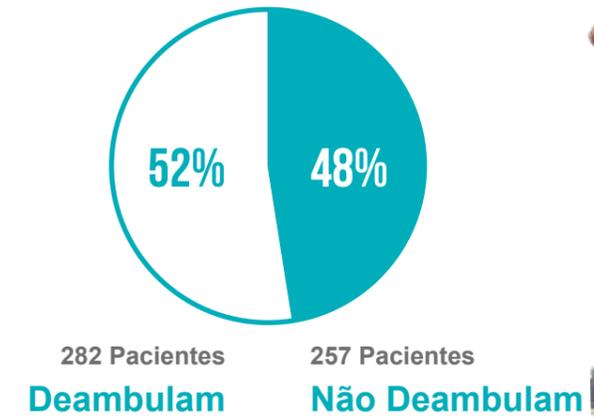


Angelita Maurício Germano



Mariette Nascimento Lopes

Pacientes por Locomoção

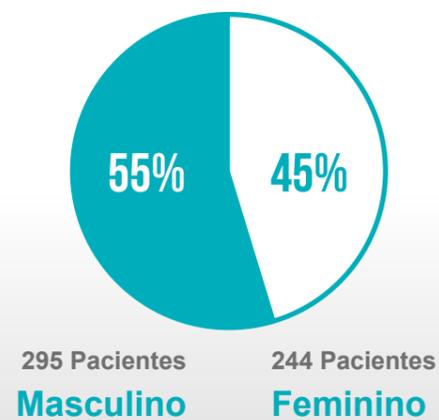


Irineu da Costa

Leandro Kleber Teixeira



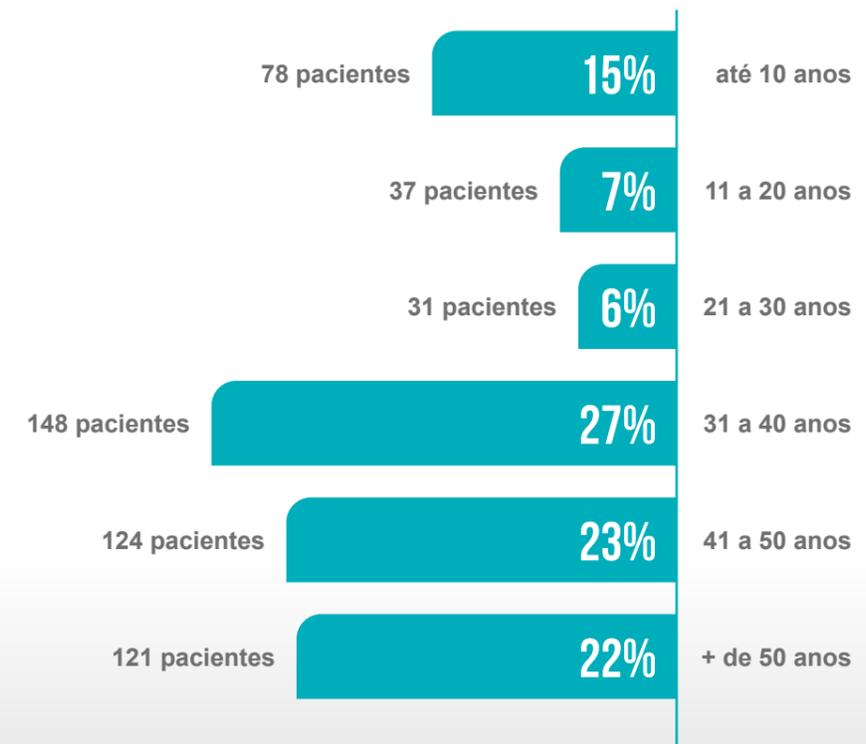
Pacientes por Gênero



Meire Aparecida Rodrigues



Pacientes por Tempo de Internação



Clínica Médica

Wilson Pereira
Louback

Após dois anos do início da pandemia de COVID-19, quando implementamos as medidas de prevenção instituídas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a equipe responsável pela área médica da Casas André Luiz comemora as conquistas e as parcerias obtidas em 2021. Contudo, as incertezas e desafios de outras variantes e outros agentes infecciosos ainda são motivo de atenção.

A vacinação dos assistidos começou em fevereiro de 2021, com duas doses, e hoje todos receberam o reforço. Os quadros clínicos respiratórios têm sido monitorados, testes rápidos de COVID-19 foram solicitados à Secretária de Saúde do município, e nosso último PCRRT COVID positivo se manteve em 18 de dezembro de 2020.

72 CIRURGIAS

de catarata

Com a situação interna mais controlada, novas parcerias foram aceitas: uma universidade e seus pós-graduandos, de acordo com o propósito da Instituição de melhorar a qualidade de vida dos assistidos, realizaram:



+ DE 500 EXAMES

de ultrassonografia

Outra importante parceria com o Departamento de Imagem, desta mesma instituição de ensino acadêmico, realizou:



20
21

Relatório de Atividades

Clínica Médica

A totalidade dos nossos pacientes possui algum componente neurológico e/ou psiquiátrico, o que dificulta a manifestação dos sintomas. Os exames regulares são frequentemente usados como ferramentas que nos ajudam no cuidado preventivo.

A equipe busca a contínua melhoria na assistência e segurança dos pacientes, usando vários indicadores para auxiliar nas estratégias de planejamento dos cuidados. O Índice de Lesão por Pressão é um exemplo,

**257 PACIENTES
(47,6%)**

estão acamados atualmente, fator de risco direto para o aparecimento destas lesões.

Porém, com as medidas de prevenção adotadas, nossa média no ano de 2021 foi de 10 pacientes/mês, lembrando que mais de 90% com fechamento das mesmas no próprio mês.

Se, por um momento, pudemos sonhar com o retorno à nova normalidade das atividades, novas informações surgiram para acender a preocupação sobre a pandemia: uma nova variante chamada Ômicron, com capacidade de se espalhar com mais facilidade que outras variantes, e potencial para contornar parte da proteção imunológica de vacinas e infecções anteriormente adquiridas.

Soma-se a isso o surgimento da nova cepa do vírus da gripe, H3N2, com sintomas clínicos semelhantes a qualquer uma das viroses, o que dificulta o diagnóstico. Ainda estamos em pandemia, e nossos pacientes, com comorbidades diversas e fatores de risco associados às infecções respiratórias, precisam ainda mais de nossa perseverança e de nossos cuidados.

Flora Simões
Henriques de
Oliveira



Neusa dos Reis

Especialidades Médicas

	Atendimentos
Clínica Médica	12.849
Cardiologia	226
Cirurgia Geral	85
Consultas de Cirurgia Geral	678
Consultas de Especialidades (fora da Instituição)	222
Dermatologia	104
Endocrinologia	34
Exames laboratoriais / especiais	17.580
Fisiatria	627
Ginecologia	300
Infectologia	40
Médico / Voluntário	274
Neurologia	1.926
Oftalmologia	652
Ortopedia	79
Psiquiatria	943
Odontologia (consultas e procedimentos)	5.774
Total	42.397



20
21

Relatório de Atividades



Lenilton Valentin de Souto

Enfermagem

O departamento de Enfermagem da Unidade de Longa Permanência Casas André Luiz obteve progressos significativos ao longo de 2021, tanto para beneficiar os pacientes atendidos pela Instituição quanto para facilitar o trabalho dos próprios colaboradores.

A reforma dos sanitários, por exemplo, é um dos destaques, uma vez que possibilitou mais privacidade aos pacientes. Os quartos foram transformados em suítes para evitar o trânsito dos assistidos até o sanitário externo e diminuir a exposição em dias frios.

Outro quesito importante é o percentual de Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE). Uma vez por mês, os enfermeiros avaliam e os pacientes participam do procedimento, caracterizado por um exame físico completo. Isso é feito devido à evolução de enfermagem, prescrição e escala de riscos.

Existe uma escala onde os 538 pacientes são divididos entre os 27 enfermeiros assistenciais. A implementação do indicador garante que todos são bem avaliados e que a assistência é realizada de acordo com a necessidade individual de cada um.

Mudança no método de notificação de Risco de Flebite

Flebite é uma complicação causada pelo uso de um acesso venoso. Anteriormente, todo acesso venoso era considerado um risco para Flebite (até a punção única para coleta de exame de sangue).

Hoje, contamos como Risco para Flebite o acesso venoso que permanece no paciente (por algumas horas ou dias) devido alguma terapia endovenosa, seja para receber soro ou antibiótico. Há maior risco de Flebite no exemplo citado do que no momento de punção única.

Plano de carreira e processo seletivo interno

O plano de carreira e o processo seletivo para vagas dentro da própria Instituição garantem a satisfação do colaborador em ver oportunidades de crescimento profissional. Este procedimento é responsável por diminuir o absenteísmo, pois o colaborador com ausência e/ou punição não poderá participar de processos

seletivos internos. Desta maneira, quem deseja uma promoção evita faltas e punições. Consequentemente, temos mais qualidade na assistência aos pacientes.

Atendimentos e Procedimentos

	Internações
Cuidados de higiene	715.855
Cuidados dieta oral e enteral	1.185.114
Curativos	4.350
Ostomias (traqueostomias, gastrostomias, colostomias e cistostomias)	2.091
Dispensação Medicamentos	2.467.971
Atendimento intercorrências	142
Total Enfermagem	4.375.523

20
21

Relatório de Atividades

Enfermagem

Melhorias:

- Realização de cirurgias de catarata e pterígio;
- Alteração do laboratório de análises clínicas;
- Revisão do protocolo de colonoscopia, visando a qualidade da assistência e segurança do paciente;
- Implantação do protocolo de rodízio de medicação IM e de verificação de glicemia capilar para garantir a segurança do paciente;
- Aumento do quadro dos auxiliares de escritório do administrativo de enfermagem (de 2 para 4) para apoio administrativo dos mesmos, tirando demandas administrativas dos enfermeiros para que estes tenham mais tempo para assistência aos pacientes;
- Processos seletivos internos, com promoção de Cuidadores a Auxiliares de Enfermagem e Auxiliares de Enfermagem promovidos a Enfermeiros;
- Agendamento dos procedimentos externos (apoio diagnóstico) em dia, sem atrasos;
- Consultas ginecológicas das pacientes em dia (anualmente todas as mulheres);
- Identificação kits de materiais CME (fitas coloridas por kit);
- Revitalização e adequações estruturais – Sala de procedimentos;
- Reforma pátios externos – unidade I;
- Implantação do caderno para cuidadores anotarem ocorrências com os pacientes e facilitar a comunicação com a enfermagem;
- Mudança no método de notificação de risco de flebite;
- Mudança no método de notificação de lesão de pele traumática;
- Treinamentos sobre lesão de pele com redução nas lesões por pressão e melhoria no tratamento precoce;
- Otimização da comunicação entre enfermagem e nutrição para acompanhamento das alterações de dietas;
- Treinamentos da enfermagem em parceria com a engenharia clínica para o manuseio correto dos equipamentos;
- Capacitação aos enfermeiros com curso de ECG.

Cirurgias Realizadas na Instituição

Procedimento	Total
Toracotomia + Drenagem Torácica	1
Implante/Reimplante de Cateter de Tenckhof	1
Drenagem Torácica	3
Cistostomia	2
Catarata	68
Pterígio	4
Gastrostomia via endoscópica	6
Total em Unidades	85



Cirurgias Realizadas Fora da Instituição

Procedimento	Total
Colecistectomia	2
Laparotomia Exploradora	2
Total em Unidades	4

Apoio Diagnóstico

Especialidades	Total
Anestesiista	1
Cardiologista	3
Endocrinologista	1
Gastroenterologia	11
Ginecologista	2
Hematologista	11
Infectologista	50
Mastologia	19
Nefrologista	6
Neurologista	6
Oftalmologista	28
Ortopedista	9
Otorrinolaringologia	13
Reumatologia	3
Urologia	57
Vascular	2
Total em Unidades	222

20
21

Odontologia



Edith, Kátia e Angelita

A equipe à frente da Odontologia da Casas André Luiz enfrentou muitos desafios ao longo de 2021. A pandemia interrompeu o agendamento de novos tratamentos e a continuação de determinados procedimentos - tanto da Unidade de Longa Permanência quanto do Ambulatório de Deficiências.

Esta adversidade fez com que os profissionais da Instituição encontrassem uma longa fila de pendências ao retomar às atividades.

MAIS DE 3.5 MIL

atendimentos e procedimentos foram realizados em 2021

- Orientação de higiene desenvolvido às cuidadoras;
- Profilaxias;
- Exodontias de dentes;
- Restaurações;
- Tratamento periodontal e laserterapia para lesões e infecções;
- Tratamento reabilitador com próteses removíveis e próteses fixas para oferecer aos assistidos mais qualidade de vida.

A pandemia do novo coronavírus mostrou a importância dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). As máscaras N95, os aventais descartáveis e os escudos faciais foram, e ainda são, utilizados em todos os atendimentos tanto para prezar pela proteção dos pacientes quanto pelos membros da equipe.

O principal destaque foi a parceria com instituições de ensino, responsáveis por auxiliar no levantamento epidemiológico de saúde bucal dos assistidos. Com esses dados, os objetivos para 2022 foram devidamente traçados.



- Protocolos de higiene oral para os assistidos das unidades;
- Trabalhar a interdisciplinaridade em conjunto com a terapia ocupacional e com a fisioterapia para fazer adaptações nas escovas dos assistidos que realizam a própria higiene. O objetivo é promover cada vez mais o autocuidado e independência;
- Programa de visitas aos quartos dos assistidos para realizar higiene oral e esclarecer dúvidas, assim como orientar os cuidadores durante o procedimento.

20
21

Ensino e Pesquisa

O Departamento de Ensino e Pesquisa promove o desenvolvimento técnico-científico dos profissionais da Instituição e da comunidade por meio de estágios e vínculos de ensino e pesquisa com escolas, faculdades e universidades, tendo como tema central a deficiência.

O **desafio** principal deste ano foi atender a grande demanda de estágio já que, no ano anterior, tivemos que cancelar essa atividade por vários meses devido à pandemia.

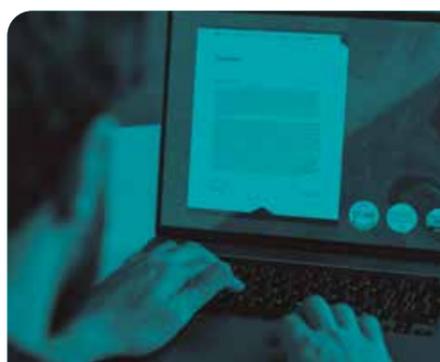
A **conquista** do departamento que fez diferença no cotidiano do estagiário foi a aquisição de armários para guarda de seus pertences pessoais.

Principais resultados:

- Recebimento de mais de 1500 estagiários de diferentes áreas e Instituições de Ensino.

Acompanhamento da elaboração e execução de pesquisas científicas, tais como:

- Adaptação de uma escala e lista de habilidades para pacientes de uma instituição de longa permanência com paralisia cerebral que fazem uso de cadeira de rodas motorizada. Autores: Luan Freitas de Lima, Cleber Augusto M Gomes e Profa Dra Erika Christina Gouveia e Silva;
- Isolamento social devido ao COVID-19: impactos em pacientes com deficiência intelectual na visão dos profissionais da Psicologia. Autores: Carlos Schmitz Jr, Carolina floriano, Maria Eduarda Cardoso, Nathalia Dancker;
- Avaliação da morfologia funcional, função mastigatória, sinais e sintomas de bruxismo em crianças com Síndrome de Down. Autoras: Sania Miyagi e Tais Constantino;
- Formação continuada de profissionais da saúde: um estudo sobre dor e aplicação da escala DESS em pessoas com limitações verbais, cognitivas e neuromusculares. Autora: Andressa Veruska Robes;
- Diagnóstico das parasitoses intestinais dos pacientes internados na Casas André Luiz (Unidade de Longa Permanência) no município de Guarulhos. Autor: Sérgio Paulo Jozely Souza.



Reabilitação

Os atendimentos de Reabilitação são divididos em reabilitação clínica/hospitalar e oficinas.

O primeiro representa a maior parte dos atendimentos, assegurando a assistência ao paciente e contribuindo com a recuperação de diversos quadros de saúde junto dos cuidados das áreas médica e enfermagem. Reabilitar significa atingir o máximo da funcionalidade e independência de um indivíduo que apresentou déficits físicos, afetivos, cognitivos e sociais ocasionados por diversos fatores.

As oficinas representam os atendimentos que envolvem a reabilitação em um processo de inclusão social.

As atividades oferecem espaços para arte, atividades laborativas, inclusão digital, horta, entre outros.

O time de reabilitação é composto por:

- Auxiliares de atendimento terapêutico;
- Fisioterapeutas;
- Fonoaudiólogos;
- Profissionais de educação física;
- Psicólogos;
- Recreacionistas;
- Terapeutas ocupacionais.

Em 2021 foram realizados 9.358 atendimentos a mais quando comparado a este mesmo período do ano anterior, um aumento visível de 13,86%.

Isto foi possível devido aos pacientes ficarem internamente com menos frequência em precaução de contato em relação a 2020. Também em 2021, foram tomadas diversas ações para a diminuição dos cancelamentos de atendimentos. Ações essas alinhadas aos objetivos do Núcleo de Segurança do Paciente.

63,1 MIL
ATENDIMENTOS
em 2021

Wellington
Lima Santos



20
21

Relatório de Atividades



Vilma Benedita

Reabilitação

Especialidades	Atendimentos
Psicologia	6.497
Educação Física	12.864
Fonoaudiologia	5.314
Fisioterapia Motora	7.280
Fisioterapia Cardiorrespiratória	27.612
Terapia Ocupacional	3.584
Total	63.151

Oficinas de Reabilitação

Especialidades	Atendimentos
Aniversário do mês	571
Aprender a Brincar	807
Arte Livre	662
Atividade Externa	144
Caminho Livre	388
Festa Junina	118
Inclusão Digital	5.111
Jornal dos pacientes	572
Recreação	10.454
Rede Social	54
Semear	90
Outras atividades	302
Total	19.273



Reabilitação

Inclusão social

19,2 MIL ATENDIMENTOS

em 2021

O oficinas que visam a reabilitação por meio de atividades que favorecem a inclusão social.

Atuam no desenvolvimento de habilidades cognitivas, físicas, sociais e afetivas, bem como previne a perda dessas mesmas funções.

Os atendimentos relacionados à inclusão social continuaram sendo afetados pela pandemia. Em setembro, retomamos as atividades externas, tão importantes à inclusão dos pacientes na comunidade. Mas, novamente em dezembro, cancelamos as saídas devido ao aumento de pessoas infectadas fora da Instituição.

Mesmo assim, houve melhora em relação a 2020 no número de atendimentos que visam a socialização.

Destacamos as atividades da horta (semear). O espaço ganhou mais canteiros e também um caminho adaptado para facilitar a passagem das cadeiras de rodas.



Regina Cordeiro Ramos

Fonoaudiologia

5,3 MIL ATENDIMENTOS

em 2021

Destaque para um caso específico de mutismo seletivo (paciente Marcelo Jorge). Este paciente, antes falante, deixou de falar em 2020. Assim, em atendimento com a fonoaudiologia, que pensou em estratégias

inusitadas, como a utilização de música, o assistido em questão retomou a fala, melhorando sua condição social.



Marcelo Jorge

O pensar fora da caixa para o terapeuta é essencial quando se esgotam os recursos conhecidos. Tentar técnicas inusitadas, por vezes, vale a pena. Nesta ocasião, a fonoaudióloga, que é cantora, resolveu convidar o paciente a cantar durante um dia comum de atendimento. E assim seguiu, nas escolhas da música, no trocadilho das vozes. Resultado: a reabilitação.



9,9 MIL ATENDIMENTOS

em 2021

Serviço Social

Área de atuação que visa a viabilização de direitos e a mediação entre família e Instituição, sempre preservando a convivência familiar e gerenciando o vínculo afetivo entre o paciente e seus familiares.

Devido a pandemia, os familiares não puderam comparecer o tempo todo, e os pacientes também não visitaram suas antigas residências para a manutenção e melhoria do convívio familiar. Assim, houve a necessidade de ampliação do contato telefônico e videochamadas, e maior monitoramento das visitas, bem como a mudança das condutas para visitação. Por exemplo, as visitas foram agendadas com antecedência e recepcionadas pelas assistentes sociais.

	Atendimentos
Contato telefônico (ativo / receptivo)	2.389
Saídas de pacientes (familiares, padrinhos e colaboradores)	40
Visitas (familiares e padrinhos)	2.408
Intercorrências	17
Email / WhatsApp (ativo / receptivo)	5.096
Total	9.950



2021

Relatório de Atividades

Reabilitação

Educação Física

12,8 MIL ATENDIMENTOS

em 2021



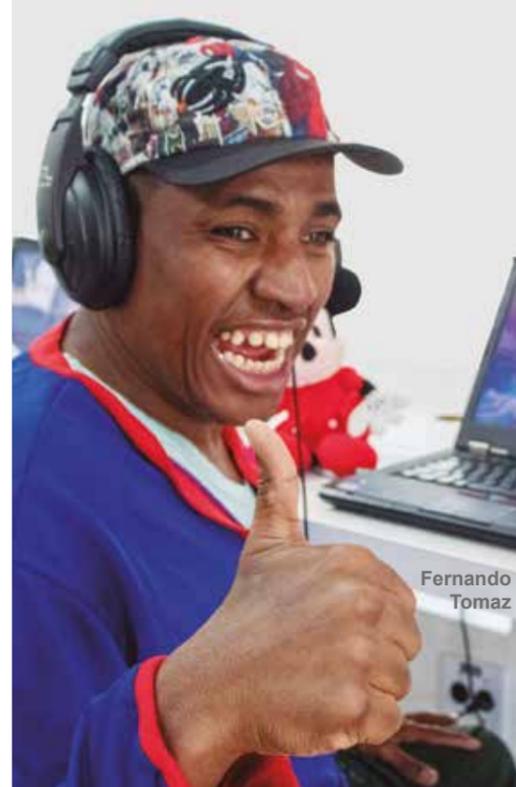
Angelita Maurício Germano

Área do conhecimento humano ligada às práticas corporais que trabalha visando à prevenção de determinadas doenças e a autonomia dos indivíduos. A prática da educação física na reabilitação colabora para o desenvolvimento de habilidades físicas e psicossociais, e para a inclusão social.

Além disso, a educação física, no contexto das deficiências, desenvolve suas técnicas de forma adaptada, sempre pensando nas particularidades de cada paciente.

O Programa de Redução de Peso é um dos destaques deste setor, uma vez que alguns pacientes emagreceram e melhoraram sua qualidade de vida. O sedentarismo, principalmente ocasionado pela condição de isolamento social, precisou de estratégias específicas da educação física para a recuperação da mobilidade e motivação corporal.

A reinauguração da quadra ampliou e adaptou o espaço físico, além da aquisição de equipamentos para a melhoria das práticas e atendimentos da educação física..



Fernando Tomaz

6,4 MIL ATENDIMENTOS

em 2021

Psicologia

Área que promove a saúde mental, auxiliando na ressignificação dos quadros de saúde e que contribui para a melhora do paciente.

A Inclusão Digital é uma oficina que tem por objetivo tornar mais acessível os meios digitais, auxiliando no manuseio e ampliando o repertório comportamental. É uma sala que dispõe de computadores e tablets onde são recebidos os pacientes que desejam utilizar a internet.

A equipe da psicologia esteve voltada a compreensão e implementação de técnicas para melhoria dos atendimentos de pacientes com deficiência intelectual + TEA (transtorno do espectro autista). Foi realizado treinamento do ABA e implementado programas de melhoria das habilidades sociais em alguns pacientes.

Recreação

10,4 MIL ATENDIMENTOS

em 2021

Pode ser vista como o conjunto de ações lúdicas / culturais que se caracterizam por divertir e entreter o indivíduo que dela participa. É, por essência, uma prática lúdica onde a participação busca ser prazerosa e produzir, no indivíduo ou na sociedade, um movimento de mudança positiva, de renovação, um revigorar da mente ou do corpo, ou ainda de ambos. A recreação, muitas

vezes, necessita ser adaptada, levando em consideração as potencialidades de cada sujeito, gerando a inclusão dos mesmos nas atividades.



Helder Sousa Gomes, Wladimir Cerqueira

A recreação teve o espaço lúdico da Unidade I reestruturado, ganhando pintura nova, equipamentos e reforma em geral.

Também houve a realização de diversos eventos internos e o treino com bicicletas, que motivou e fez os pacientes reviverem cenas da infância. Muitos deles, elegíveis ao treino, ainda não tinham habilidades para pedalar.

Terapia Ocupacional

3,5 MIL ATENDIMENTOS

em 2021

É intervenção artística, é liberdade, é autonomia aos pacientes com deficiências intelectuais e físicas.

Este campo de conhecimento é responsável por promover a saúde e o bem-estar das pessoas com problemas físicos, sensoriais, sociais e motores, e seu objetivo é executar métodos e técnicas terapêuticas e recreacionais com a finalidade de restaurar, desenvolver e conservar as capacidades do assistido.

A venda dos produtos confeccionados pelos próprios pacientes foi um dos grandes destaques da Terapia Ocupacional. Os bazares beneficentes, organizados dentro da Unidade de Longa Permanência, foram fundamentais à inclusão de todos os assistidos. Afinal, é grande a satisfação de confeccionar o produto e vê-lo nas mãos de nossos doadores.



Mariette Nascimento Lopes



20
21

Relatório de Atividades

Reabilitação

Fisioterapia motora

Área do conhecimento em saúde que trabalha com diagnóstico, prevenção e tratamento de dificuldades funcionais do corpo, sejam elas decorrentes de traumas, doenças adquiridas ou genéticas.

Os fisioterapeutas realizaram aperfeiçoamento na técnica de bandagem funcional. Esta técnica de bandagem elástica tem como princípio a adequação dos tônus musculares e a estabilização articular com a correção do posicionamento. A partir dessa implementação, novas possibilidades terapêuticas foram criadas e aplicadas, melhorando a qualidade de vida dos pacientes.



Maria de Fatima Oliveira

Terapia Ocupacional e Fisioterapia: Oficina Adequação Postural

Visa reabilitar pessoas com mobilidade reduzida ou com comprometimentos motores que necessitam de dispositivos de tecnologia assistida para que haja melhoria na funcionalidade das habilidades globais.

Em continuidade ao projeto de 2020, que reestabeleceu o espaço da oficina, foram adquiridas 16 cadeiras de rodas, o que intensificou as ações em prol da qualidade de vida e autonomia dos pacientes da ULP.

Também foram realizadas a implantação de placas de identificação e orientação nas próprias cadeiras, o que gerou melhor entendimento de toda equipe para o posicionamento do paciente que utiliza deste dispositivo para se locomover.

**7,2 MIL
ATENDIMENTOS**

em 2021

**2 MIL
CONSERTOS,**

adaptações e limpeza das cadeiras
em 2021



Gilmar Xavier dos Santos



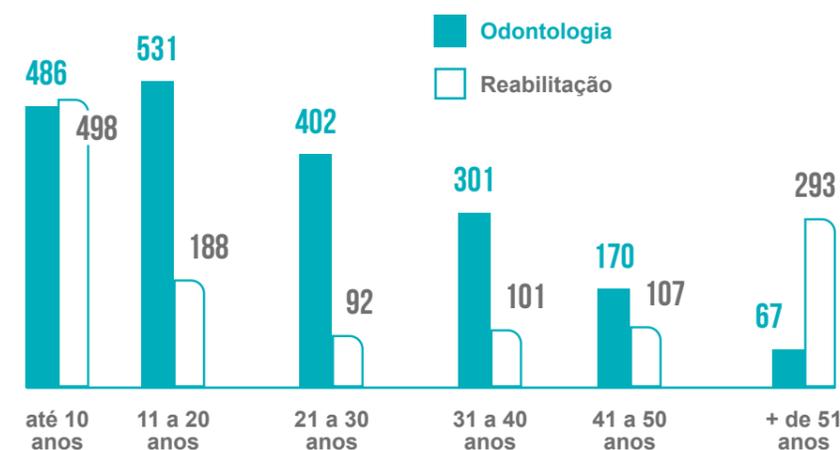
Davi Luíz de Souza Lima

Ambulatório de Deficiências

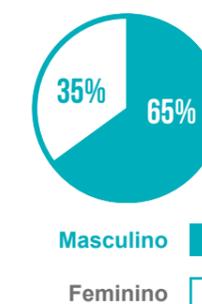
De acordo com a Lei Complementar nº 187 de 16/12/2021, que dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de assistência social na área da saúde, detalhamos abaixo a produção ambulatorial dos atendimentos SUS:

Competência	Convênio SUS / Frequência	Procedimentos Gratuitos
Janeiro	3713	122
Fevereiro	5.622	237
Março	2.007	194
Abril	6751	165
Maió	4729	177
Junho	4.005	71
Julho	3.881	163
Agosto	4.403	52
Setembro	3.220	153
Outubro	3.362	162
Novembro	3.835	196
Dezembro	4.145	120
Total Ano	49.673	1.812

Pacientes por Faixa Etária



Pacientes por Gênero



20
21

Relatório de Atividades

Ambulatório de Deficiências

Habilitado CER II Modalidades física e intelectual, presta atendimento a mais de 1.200 pacientes com deficiência: intelectual e física.

51.485
ATENDIMENTOS

em 2021

840
PACIENTES

em média, por mês

Esta unidade de atendimento faz parte da Rede de Cuidados a Pessoa com Deficiência administrada pelo Plano Nacional de Direitos da Pessoa com Deficiências do Ministério da Saúde.

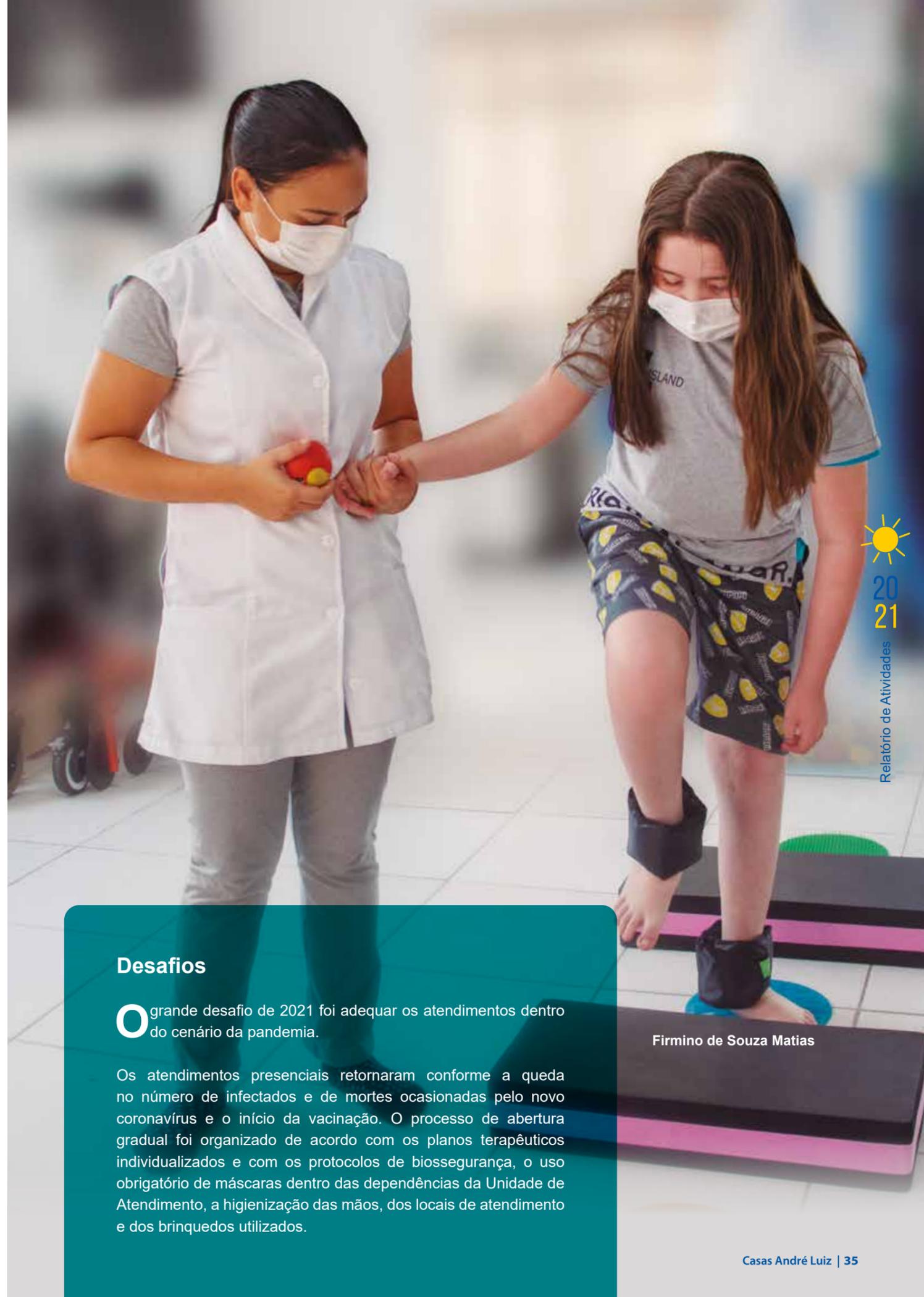
O CER II / Ambulatório de Deficiências Casas André Luiz tem como objetivo a reabilitação e a habilitação de novas funções em pacientes com deficiência intelectual, deficiência física, pacientes com transtorno do espectro autista e bebês de alto risco para a estimulação precoce, baseados em planejamento terapêutico, execução de terapias, orientação familiar, visando a inclusão social e melhoria na qualidade de vida. Busca integralidade dos atendimentos com prescrições de tecnologias assistidas e adaptações quando necessário.

São realizados atendimentos e procedimentos nas áreas de:

	Quantidade
Assistência Social	4.770
Educação Física	10.457
Enfermagem	6.893
Fonoaudiologia	5.314
Fisioterapia	6.259
Odontologia	2.311
Procedimentos Odontologia	874
Pedagogia	2.768
Psicologia	3.381
Terapia Ocupacional	6.011
Total	49.038

E nas áreas médicas:

	Quantidade
Acupuntura	349
Clínica Geral	157
Fisiatra	578
Neurologia	416
Ortopedista	399
Pediatria	286
Psiquiatria	262
Total	2.447



20
21

Relatório de Atividades

Desafios

O grande desafio de 2021 foi adequar os atendimentos dentro do cenário da pandemia.

Os atendimentos presenciais retornaram conforme a queda no número de infectados e de mortes ocasionadas pelo novo coronavírus e o início da vacinação. O processo de abertura gradual foi organizado de acordo com os planos terapêuticos individualizados e com os protocolos de biossegurança, o uso obrigatório de máscaras dentro das dependências da Unidade de Atendimento, a higienização das mãos, dos locais de atendimento e dos brinquedos utilizados.

Firmino de Souza Matias

Odontologia

São realizados atendimentos odontológicos com ou sem contenção, tratamento ortodôntico fixo e móvel dentre todos os procedimentos realizados pelos profissionais da Instituição.

A odontologia também realiza terapia de dessensibilização como o brincar com bonecas para estimular a higiene oral. O resultado é bastante positivo e satisfatório em pacientes com Síndrome de Down e Transtorno do Espectro Autista, uma vez que eles não necessitam mais de contenção para realizar o tratamento.

Desenvolvimento Científico

Na Odontologia, foram desenvolvidas duas teses de mestrado pelas profissionais da Instituição. Uma sobre a “Escala de Dor Adaptada a Deficiência Intelectual”, já concluída, e “Avaliação dos Pacientes com Síndrome de Down”, em andamento.

Hevellyn
Neves da Silva

Ambulatório de Deficiências

Destaques da Odontologia

- Um grupo de bebês foi criado para que haja avaliação e tratamento desde a primeira infância. A iniciativa visa melhorar a amamentação, mastigação, prevenção de cáries e fonação.
- A equipe odontológica também retomou os atendimentos, priorizando os pacientes com maior gravidade na saúde bucal. Os assistidos que necessitavam de contenção foram acompanhados por duas profissionais, o que melhorou e agilizou o processo.



Heitor
Valões Souza



Educação Continuada

O Transtorno do Espectro Autista tem incidência de 1 para cada 54 crianças. No Ambulatório de Deficiências Casas André Luiz há grande procura de reabilitação para pessoas com esse diagnóstico.

O curso de Análise do Comportamento Aplicada (ABA), com métodos de avaliação e tratamentos específicos par atender as necessidades individuais desse quadro, foi organizado para atender a demanda da sociedade e fortalecer o conhecimento da equipe de reabilitação.

Novos protocolos estão em processo de implementação em 2022 após treinamento.

Acolhimento

O serviço social e enfermagem realizam o primeiro contato com o paciente, dando apoio às famílias fragilizadas e explicando o funcionamento do Ambulatório. O atendimento é realizado de forma humanizada, visto que há escuta dos pacientes e de seus problemas, e o direcionamento correto.

A orientação é realizada mesmo nos casos em que o indivíduo não é eleito para a terapia.



Ambulatório de Deficiências



Sérgio
Kauê Santana
Nascimento

Destaques

- O serviço apresenta demanda ampliada e um número reduzido de ofertas por vagas em serviços externos. Este fator faz com que ocorra grande procura pelo atendimento disponibilizado. A Fisioterapia Ortopédica, por sua vez, conseguiu aumentar de maneira exponencial o número de pacientes atendidos.

- Em conjunto com os profissionais da área de Fonoaudiologia, os assistidos desse programa são avaliados e recebem intervenções com o objetivo de preservar a saúde. As práticas empregadas vão desde o uso de placas palatinas de memórias, que melhoram a hipotonicidade muscular, até procedimentos cirúrgicos, como frenectomias.



Antônio Miguel
da Silva

Ações Sociais

Foram realizadas doações de cestas básicas, cobertores, kits de higiene bucal e brinquedos às famílias com vulnerabilidade durante o período de pandemia. Além de orientações, pelo Serviço Social, sobre a possibilidade de auxílios e benefícios disponibilizados pelo Governo Federal e Estadual.



Nicollas de
Jesus Lima

Atividades de Socialização

No final de 2021, após liberação das atividades coletivas pelo Governo do Estado de São Paulo, foram realizadas atividades de socialização cumprindo os protocolos de biossegurança, como o uso de máscaras e a utilização de álcool em gel. As atividades impactaram positivamente no resultado dos atendimentos, uma vez que trouxe o convívio em sociedade e os momentos lúdicos aos pacientes, mesmo

em uma realidade adaptada.

Na atividade de encerramento do ano, os assistidos desfrutaram de atividades lúdicas com interação social em formato de circuito, atividades de coordenação motora grossa e fina, além de orientações de higiene de saúde bucal e interação lúdica com personagens de super-heróis e desenhos.

Sistema de Gestão de Atendimento

Foi implantado o novo software de gestão em saúde com o objetivo de modernizar o atendimento ambulatorial, otimizar os agendamentos, bem como permitir o registro de evoluções e avaliações de forma digital. Além de contribuir às adequações da LGPD, metas de segurança dos pacientes e agilidade no faturamento.

O desafio foi parametrizar o sistema com o serviço em funcionamento, implantar os módulos, realizar a capacitação profissional e a transição do sistema anterior para o atual.

Além dos treinamentos presenciais, também foi utilizada tecnologia on-line de capacitações para ganhar mais agilidade durante o treinamento. O sistema encontra-se em operação com sucesso.

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

Todos os profissionais do Ambulatório de Deficiências Casas André Luiz receberam treinamento sobre a LGPD. Os termos e autorizações utilizados foram adequados a nova Lei, além do software em gestão de saúde que auxilia na proteção de dados dos pacientes.



20
21

Saúde Ocupacional

Os profissionais da Saúde Ocupacional Casas André Luiz desempenharam papel importante durante a pandemia do novo coronavírus. Em um período de desinformação, e diante de um cenário bastante preocupante, a equipe manteve-se alinhada aos protocolos, práticas e orientações transmitidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) a fim de conservar a saúde dos colaboradores da Unidade de Longa Permanência e do Ambulatório de Deficiências, principalmente com o gradativo retorno dos profissionais aos seus locais de trabalho durante a flexibilização das medidas de segurança.

No decorrer do período, a Saúde Ocupacional também promoveu campanha – com o apoio de muitos setores, entre eles: Administração de Enfermagem, SCIH, Recursos Humanos, Marketing – para disseminar medidas preventivas e orientações com o objetivo de impedir a livre circulação do vírus nas dependências das unidades de atendimento.

Um dos momentos mais marcantes desta

batalha pela vida foi o recebimento dos primeiros lotes do imunizante contra a COVID-19 em 2021 e o início da campanha de vacinação interna. Os pacientes foram priorizados logo na primeira fase, uma vez que muitos apresentam vulnerabilidade imunológica devido suas deficiências.

Todos os acolhidos da Unidade de Longa Permanência foram vacinados com sucesso. Em seguida, os 1.660 profissionais da Instituição também receberam a primeira dose do imunizante.

A Secretaria de Saúde do município elogiou o trabalho e o empenho dos envolvidos, inclusive, pelo cadastramento no Sistema Vacivida conforme cada aplicação dentro do cronograma.

A iniciativa trouxe ótimos resultados e diminuiu os casos confirmados de COVID-19 dentro da Instituição, e trouxe a perspectiva de tempos melhores. Contudo, mesmo neste cenário bem mais favorável, a equipe continuou atendendo casos suspeitos ao longo do ano.



	Quantidade
Atendimentos médicos ocupacionais	934
Atendimentos médicos clínicos	396
Atendimentos de enfermagem	5003
Atendimentos psicologia ocupacional	262

	Doses Aplicadas
Vacinação contra COVID 19	3016 (1ª, 2ª e 3ª doses)
Vacinação contra Gripe	940 (única)

Legendas

Exame Ocupacional Médico Trabalho (admissional, demissional, periódico, retorno ao trabalho e mudança de função)

Atendimento de Enfermagem (medicações, aferição de Pressão Arterial, aferição de dextro, curativos, orientações, vacinas, coletas de exames, etc)

Em 2021 foram realizadas 4 Campanhas de Vacinação

- Colhidos 258 exames RT PCR de colaboradores, com 42 resultados positivos;
- Realizados 935 exames periódicos na ULP - alcançada 98% dos exames a serem realizados;
- Acompanhamento da prestadora de Medicina Ocupacional no cumprimento da meta dos exames periódicos das unidades externas, meta de 100% alcançada, feito 315 exames;
- Avaliação e revisão das carteirinhas de vacinação de todos os colaboradores da ULP e Ambulatório de Deficiências;
- A psicologia do trabalho, juntamente com estagiários da faculdade UNG, formaram um grupo de acolhimento frente a situação de luto;
- Outubro Rosa: semana de prevenção e orientação aos colaboradores. Palestra com Alba Mota, Master Coach especialista em psicologia positiva;



2021

Relatório de Atividades

Recursos Humanos

Seleção e Desenvolvimento

O ano foi bastante intenso para o departamento de Seleção e Desenvolvimento Casas André Luiz, principalmente devido às mudanças e as adaptações impostas pela pandemia do novo coronavírus. Apesar do sentimento de esperança e renovação ocasionado pelo início da campanha de vacinação no Brasil, os efeitos da pandemia global impactaram os processos da área.

Algumas dificuldades são evidentes, como a preocupação em reunir pessoas em ações de capacitação e engajamento para evitar a disseminação do novo coronavírus entre os participantes. O departamento também enfrentou dificuldades em aderir ao modelo digital do processo seletivo, uma demanda necessária durante os momentos mais restritivos da pandemia.

Nossas maiores conquistas estão discriminadas nos indicadores da área, onde conseguimos evidenciar uma evolução nos resultados dos processos de Seleção, Treinamento e, principalmente, nos de Comunicação Interna.

Entre os maiores destaques, podemos citar:

+ DE 30

turmas participaram

1.502

colaboradores no total

92%

da meta estipulada

Treinamento de LGPD



Foi solicitado ao departamento de Recursos Humanos uma ação para conscientizar o público interno sobre a nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Os colaboradores deveriam conhecer a Lei e os impactos que a mesma causa à Instituição, além de entender suas responsabilidades.

A equipe elaborou um treinamento interativo, utilizando ferramentas de gamificação para gerar maior engajamento entre os colaboradores e fixar melhor o conteúdo transmitido.

Aprimoramento da Comunicação Interna

Um dos grandes objetivos do ano foi atingido por meio da melhoria dos canais de Comunicação Interna.

Os feedbacks recebidos pelos gestores e colaboradores sobre o processo de comunicação são positivos, e uma pesquisa está sendo realizada para evidenciar a satisfação de todos com a comunicação.

As ações realizadas para o aprimoramento do processo foram as seguintes:

- Criação do Grupo de Comunicação;
- Remodelação dos Layouts de Comunicação;
- Disponibilidade de acesso à Intranet para todos os colaboradores;
- Criação do canal de chamados de Comunicação Interna na Intranet;
- Criação de grupos de e-mail por unidade de negócio, e implantação dos Murais padronizados de Comunicação Interna (ULP e Unidades Externas).

Recrutamento e Seleção

	Quantidade
Vagas Fechadas	391
Vagas da Enfermagem	151
Vagas Fechadas Internamente	43
% de aprovação no período de experiência (meta: igual ou acima de 85%)	85%
Média de Tempo de Fechamento de Vagas (Operacionais) (meta: abaixo de 30 dias)	27 dias
Média de Tempo de Fechamento de Vagas (Técnicas) (meta: abaixo de 40 dias)	42 dias
Média de Tempo de Fechamento de Vagas (Lideranças) (meta: abaixo de 50 dias)	35 dias
Entrevista de Desligamento	250

Treinamento e Desenvolvimento

	Quantidade
Ações de Capacitação realizadas	128
Ações de Desenvolvimento	115
Ações de Legislações	13
Total de colaboradores atingidos	11.160
Total de horas de treinamento	22.314 horas e 15 minutos
Média mensal de horas de treinamento por colaborador	1 hora e 07 minutos
Valor economizado em ações externas (cortesias e descontos)	R\$ 4.060,00



20
21

Relatório de Atividades

Recursos Humanos

Comunicação Interna

Com o objetivo de disseminar a cultura e os valores organizacionais, a Comunicação Interna trabalhou com datas comemorativas no decorrer de 2021.

Entre janeiro e fevereiro, 600 colaboradores participaram da palestra sobre assédio sexual, elaborada e ministrada por Isabel Bastos, Psicóloga do Trabalho da Instituição. Todos os participantes, além das orientações, receberam também um folheto informativo, e este foi incorporado à integração de novos colaboradores.



Em comemoração ao Dia das Mulheres, no mês de março, a Psicóloga do Trabalho Isabel Bastos também apresentou palestra sobre o “Empoderamento Feminino e a Violência Doméstica”. Cerca de 400 colaboradoras foram alcançadas com o assunto e, ao final, receberam algumas perguntas para serem respondidas e depositadas na urna com o objetivo de concorrer a brindes. Além dessa ação, foram promovidas sessões de cinema com apresentação do documentário “Absorvendo o Tabu”. Os participantes receberam pipoca e suco para aproveitar a ocasião.



	Quantidade
Comunicados realizados	147
Eventos	8
Reuniões do Grupo de Comunicação	10

- **Assédio Sexual;**
- **Empoderamento;**
- **Cinema Dia das Mulheres;**
- **Maternidade x Mercado de Trabalho;**
- **Arraiá Consciente;**
- **Psicologia Positiva;**
- **Colaborador Seguro = Paciente Seguro;**
- **Outubro Rosa.**

Voluntariado

O Departamento de Voluntariado da Casas André Luiz foi um dos mais atingidos pelo contínuo avanço da pandemia do novo coronavírus.

563 voluntários ativos

4.750 horas de trabalho voluntário

Os eventos com a participação do público externo continuaram suspensos, porém, sabendo da importância de algumas comemorações para os assistidos, o Departamento de Voluntariado realizou a tradicional festa junina de modo restrito; ou seja, somente com a presença dos colaboradores e dos pacientes. É importante salientar que ação foi possível porque todos receberam as duas doses do imunizante contra o coronavírus. A festa, por sua vez, foi um verdadeiro sucesso, com quadrilha junina, barracas de brincadeiras, comidinhas típicas e muita música boa.

A Instituição adotou inúmeras medidas sanitárias, conforme orientação da Organização Mundial da Saúde (OMS), para proteger a saúde dos mais de 1.700 assistidos e 1.660 colaboradores. A medida emergencial foi instaurada para impedir a circulação do vírus nas dependências tanto da Unidade de Longa Permanência quanto no Ambulatório de Deficiências.

O programa de voluntariado foi momentaneamente interrompido diante de cenário tão assustador e preocupante. Contudo, a equipe manteve contato com toda a base de voluntários, seja por telefone, aplicativos de mensagem instantânea e e-mail, para atualizar os integrantes sobre as determinações da diretoria da Casas André Luiz.



20
21

ambulatório de deficiências

Voluntariado

As atividades voluntárias retornaram apenas em agosto, após a população receber a segunda dose da vacina contra a COVID-19. O uso de máscara e álcool em gel, assim como a manutenção do distanciamento social, continuaram obrigatórios. O número de visitantes continuou reduzido para não ocasionar aglomerações nas dependências da Instituição.



A primeira captação de novos voluntários desde 2020 e o encontro de integração dos 21 novos voluntários da equipe aconteceram nesse mesmo mês. No dia 28, inclusive, o Dia Nacional do Voluntariado foi celebrado com reencontros, agradecimentos e muita emoção.



Em outubro, o grupo “Junta que Ajuda” organizou atividades recreativas com a participação de personagens e super-heróis fantasiados. Os participantes arrecadaram caixas de leite e um valor significativo em contribuições financeiras.



Outubro também trouxe as apresentações do **Circo de Risoterapia - Alegria e Fantasia**, que oferece alegria há mais de uma década aos pacientes com deficiências intelectuais e físicas da Casas André Luiz.



No final de 2021, entre os meses de novembro e dezembro, a Instituição recepcionou o grupo “**Bem da Madrugada**” para uma nova ação recreativa. Ainda neste período, o Departamento de Voluntariado Casas André Luiz iniciou os preparativos para os eventos de Natal.

A Noite de Luzes aconteceu entre 1 e 2 de dezembro e contou com a participação de voluntários, familiares e colaboradores. Esta foi a primeira ocasião aberta — de modo parcial e ainda seguindo todos os protocolos sanitários — ao público externo graças a diminuição no número de mortes e de novos contágios.

Os assistidos contemplaram a alameda da Unidade de Longa Permanência iluminada por mais de 100 pisca-piscas. A chegada dos papais-noéis em 2021 foi acompanhada por parceiros de moto clubes e o DJ Washigton tomou conta da trilha sonora. Os cantores sertanejos Jefferson Vianna, Roberto Maciel e o coral Lírios também marcaram presença.

O Luau, o almoço especial, a entrega de presentes, a carreta de Natal ao Bosque Maia e a carreta inclusiva ao Shopping Internacional de Guarulhos com os assistidos cadeirantes fizeram com que o fim de ano fosse ainda mais mágico e especial para todos.



A equipe contou com o apoio de 30 voluntários para decorar a Unidade de Longa Permanência inteira.

Serviço de Nutrição e Dietética

Endeson de Jesus Freitas

Departamento que assume a responsabilidade de atender a demanda de oferta de alimentação adequada aos funcionários, garantir a adequação nutricional aos pacientes e responder tecnicamente à ANVISA.

+ DE 1,6 MILHÃO
de refeições ofertadas aos
pacientes ao ano

Melhorias de processos em 2021

A importância da dieta enteral para os pacientes sondados

Por conta do agravamento da disfagia, os pacientes atingem a necessidade de receber somente alimentação por via alternativa. Os pacientes sondados são um grande desafio devido às características muito específicas:

- São pacientes que já não podem degustar nenhum alimento via oral e, por causa disso, perdem muito em qualidade de vida, pois o momento da alimentação traz grande satisfação para os assistidos.
- Representam um grupo onde o custo para manter uma dieta específica de ótima qualidade requer um alto investimento, não somente das dietas, mas também em toda estrutura que envolve esse processo, tais como: equipes para correr a dieta, equipe especializada para manipular e controlar o envase, cuidados específicos de higiene.

As dietas industrializadas são insubstituíveis devido a fatores que envolvem diretamente a segurança do paciente. Podemos citar:

- Qualidade e controle no processo produtivo altamente rigoroso;
- Controle na ingestão proteico-calórica das necessidades nutricionais – dieta com fórmula balanceada;
- Garantia da biodisponibilidade dos compostos nutricionais e validação dos métodos pelos órgãos reguladores.

Na década de 1980, os serviços de nutrição e dietética utilizavam o método caseiro de confecção de dietas enterais, o que resultou em muitos casos de anemias severas, desnutrição, infecções e até óbitos.

Contamos com um sondário que obedece a legislação estabelecida pela ANVISA, estruturado para a execução dos procedimentos com excelência. Desta forma, podemos oferecer aos nossos 167 assistidos com via de alimentação alternativa uma nutrição adequada e com todos os pré-requisitos do mais alto padrão de qualidade.



20
21

Relatório de Atividades

Serviço de Nutrição e Dietética

Ajustes para manter o padrão de dieta via oral

Os fatores complicadores para manter os custos de um setor onde os processos são os mais diversos, e em alta escala de volume, são inúmeros. Assim, durante todo o ano, a manobra para manter a diversidade de alimentos, a qualidade e a quantidade de gêneros, foi tarefa de muita dedicação.

+ DE R\$840 MIL

foram arrecadados por meio de campanhas

Foram implantamos cardápios criativos (escondidinho de frango com legumes), controle de desperdício (otimizar os recursos), utilização de ingredientes com preços mais acessíveis (preparações com ovos por ser um alimento de alto valor biológico), política de compra mais arrojada (visitas a fornecedores para garantir produtos de melhor qualidade e bom rendimento). Desta maneira conseguimos nos adequar as boas práticas da nutrição em 2021.

A Instituição preza absolutamente pelo bom padrão de todos os gêneros oferecidos aos assistidos. Oferecemos um padrão de alimentação que garante o bom estado nutricional e a manutenção do desenvolvimento das atividades dos pacientes.

Grupo de comunicação SND x Enfermagem

Foi estabelecido um grupo onde o SND e a Enfermagem participam de questões referentes à segurança do paciente no quesito dietoterapia aplicada.

Nesse grupo, há interação de todos da cadeia de preparo até a entrega do alimento correto ao corpo de enfermagem/paciente. O nível de comprometimento ao processo, principalmente a rastreabilidade de falhas e a tratativa das mesmas, têm sido o resultado, mitigando situações como: troca de dietas, atrasos, erros de volumes, entre outros. A comunicação eficaz é fator fundamental para o bom andamento das demandas.

Produção da Panificadora

Itens de panificação confeccionados para atender a demanda interna de pacientes e funcionários:

- Pão francês
- Pão variedades
- Bolos
- Salgados

451.3 MIL Total de unidades de itens produzidos



Refeições para Colaboradores

	Quantidade / ano
Número médio de refeições (desjejum, almoço e jantar)	164.000 serviços
Café da manhã e noturno	255.000 serviços

Serviço de Nutrição e Dietética

	Quantidade / ano
Avaliações / Consultas	3.140

	Quantidade
Terapia nutricional	167 pacientes

Refeições para pacientes

	Quantidade
Semissólida	35.662
Semissólida terapêutica	59.290
Triturada	54.408
Triturada terapêutica	15.954
Pastosa	2.947
Pastosa terapêutica	116.627
Hidratação espessada	165.584
Suplementação alimentar	139.569
Ceia	124.535
Individualidades	360.751
Dieta enteral (envases)	609.550
Total	1.684.877
	Serviços de alimentação

Observação: as dietas respeitam as prescrições médicas e condutas multidisciplinares.

Os dados citados acima são extraídos de relatórios do Wincal (sistema interno). Há etiquetas de identificação com dados do paciente e serviço relacionado para cada serviço descrito. Desta forma, ocorre a rastreabilidade para garantir a oferta da dietoterapia específica ao paciente.



2021

Relatório de Atividades

Hotelaria

O departamento de Hotelaria engloba vários serviços dentro da Instituição para satisfazer as necessidades individuais de cada um dos pacientes acolhidos na Unidade de Longa Permanência da Casas André Luiz.

Costura

Os profissionais da área de Costura são responsáveis pela confecção e conserto das roupas de uso diário e festivo de todos os assistidos. São macacões, pijamas, agasalhos, roupas íntimas, roupas de piscina e praia, bermudas, camisetas e peças específicas de acordo com a indicação de cada paciente.

Após estudo realizado em conjunto com a equipe de Enfermagem, os profissionais deste setor desenvolveram novo modelo de contenção (body) para pacientes sondados. Esta indumentária minimizou o saque da sonda e deixou o paciente mais seguro.

	Quantidade / Ano
Confecção de roupas	1.732x12
Conserto de roupas	2.250x12
Descarte de roupas sem condições de uso	1.534x12



Ana Amelia Melo

1.400 FIXADORES

para traqueostomia foram confeccionados com retalhos de tecido

Higienização

Encarregado pela higienização e desinfecção dos ambientes conforme as práticas e as normas da Vigilância Sanitária.

- **Limpeza Terminal:** o processo de limpeza que ocorre em todas as superfícies horizontais e verticais de diferentes dependências, incluindo: teto, paredes, vidros, portas, pisos. No piso, a limpeza é mais completa, sendo realizada por meio de maquinário específico.
- **Limpeza Concorrente:** processo de limpeza que ocorre em todas as superfícies horizontais, realizado diariamente em diferentes dependências da unidade do paciente, piso de quartos e enfermarias, corredores, solários, instalações sanitárias, áreas administrativas.

Lavanderia

Conduz o processamento e a distribuição das roupas em plena condição de higiene.

2 MIL peças de roupa dobradas por dia

- **Coleta de roupas sujas:** três vezes ao dia
- **Realiza triagem:** separação por sujidade e cor
- **Triagem de roupa limpa:** verificação por sujidade ou danificadas nas roupas lavadas no dia

	Quantidade / ano
Lavar roupas	média 3.000 kg/dia
Centrifugar	média 500 kg/dia
Secar roupas	média 3.0000 kg/dia

Kits “manhã / tarde / noite”

Cada contém calça ou shorts, camiseta, calcinha ou cueca, fralda descartável, toalha, lençol, babador comum, babador especial e lençol móvel.

156 KITS

para plantão de 24 horas

2.300 PEÇAS / MÊS

São estampas com o logo da Instituição

24 QUARTOS / DIA

são visitados nas unidades 3 e 4



O propósito é verificar as necessidades de troca de roupa. A visita ajudou na melhora da assistência aos pacientes, pois tudo é entregue dentro dos quartos.



Farmácia Hospitalar

É um departamento de apoio à Área Clínica, que faz a avaliação das prescrições médicas, sempre analisando as interações medicamentosas, possíveis substituições por um medicamento de menor custo, mas mantendo a eficácia do tratamento.

Tem como objetivo garantir o uso seguro e racional dos medicamentos, sendo responsável desde sua classificação, aquisição, armazenamento, controle de acessos e separação, seguindo as boas práticas de dispensação e todas as legislações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Trabalha com a premissa dos “5 CERTOS”: dispensação certa, dosagem certa, via de administração certa, horário certo e paciente certo.

A confecção das fitas (medicamentos) é separada por: clínicos e psicotrópicos, assim facilitando a dupla checagem feita pela farmácia no momento da dispensação e pela enfermagem no recebimento dos mesmos, mitigando riscos e/ou falhas.

Destaques em 2021

- Em parceria com a Enfermagem foi possível mudar alguns processos com o objetivo de agilizar e melhorar a qualidade nos serviços, como a entrega da colmeia nas unidades, onde farmácia/enfermagem verificam a necessidade de medicamentos a serem abastecidos, com isso diminuindo o tempo da farmácia na entrega e quantidade de medicamentos parados na Enfermagem;
- Mudança na entrega dos medicamentos. Priorizamos as unidades com maior urgência em acordo com a Enfermagem, com isso não há atraso da medicação e agilidade na entrega;
- Dupla checagem: as fitas são entregues no período de 12 horas, separadas por quartos e conferidas por paciente (na farmácia). Ao serem entregues são conferidas novamente pela auxiliar de enfermagem e assinado o recebimento. Com essa ação conseguimos mitigar os riscos de falhas;

• Padronização dos medicamentos e antibióticos: junto à equipe médica foi avaliada a lista de medicamentos padrão, iniciando o uso racional dos mesmos e trazendo

R\$60 MIL
de economia anual com a redução de 162 medicamentos



- Em parceria com os médicos e SCIH foi feita a padronização dos antibióticos conforme sua classe medicamentosa e custo. Essa padronização pode ser benéfica como parte de uma resposta sistêmica a surtos de infecção hospitalar;
- Treinamento da equipe: todos do setor passam por um treinamento e alinhamento, com isso conseguimos um maior envolvimento da equipe e corrigimos algumas falhas no processo;
- Parceria com o Departamento de Compras: o pedido de todos os medicamentos de uso contínuo é feito no último dia do mês, com isso, conseguimos um desconto e facilidade no pagamento. Não temos atraso na entrega, devido à quantidade de medicamentos entregue ser maior;
- Com a intensificação e participação no Núcleo de Segurança do Paciente, começamos a estimular a notificação de falhas, com isso, realizamos melhorias e diminuimos falhas;
- Participação no grupo da EMTN fazendo a avaliação das prescrições e acompanhamento na evolução dos pacientes;
- Iniciamos treinamento da equipe Clínica e Enfermagem sobre Farmacovigilância, disseminando conceitos e informações;
- Todo medicamento “Não Padrão” deve ser avaliado primeiro pela diretoria técnica/clínica e farmacêutica antes da compra. Com essa mudança houve uma racionalização e maior utilização dos medicamentos em estoque.

Sendo uma Unidade de Longa Permanência, temos um grande número de medicamentos dispensados. Seguem os dados de 2021:

	Quantidade / ano
Total de Medicamentos dispensados pela Farmácia Hospitalar	2.541.730
Especialidades Farmacêuticas com giro no Estoque	524



Farmácia de Manipulação

Desde sua inauguração em 2003, até a presente data, a Farmácia de Manipulação desenvolve produtos como cápsulas, xaropes, enxaguatório bucal, sachês, pomadas, cremes, loções, soluções de glicerina, talco antisséptico, soluções higiênicas, envase de shampoos, sabonetes, condicionadores e espessantes.

Tem como objetivo o reaproveitamento de frascos e a manipulação de medicamentos e produtos de higiene, visando a diminuição de custos e o aumento do capital de giro para a Instituição.

A Farmácia de Manipulação iniciou algumas produções no ano de 2021:

R\$37.920,00

de economia anual

- O Oscal D (Carbonato de Cálcio + Vitamina D) passou a ser manipulado, trazendo aproximadamente

R\$71.136,00

de economia anual

- O Artrodar (Diacereína 50mg) passou a ser manipulado, trazendo aproximadamente

- Também passou a manipular o medicamento Psyllium como ação feita pelo grupo da EMTN, trazendo benefícios aos pacientes obesos

- Em 2021, o destaque foi a nova formulação da pomada para assadura, feita pela farmacêutica Daiane Venancio a pedido da Estomoterapeuta Elizabety Faustini, tendo uma diminuição das lesões fúngicas e hiperemias, se mostrando eficiente como prevenção de dermatites futuras provocadas por umidade.

Produção Anual de 2021

Produção em	Quantidade
Cápsulas	916.268
Frascos	23.223
Potes	8.611
Sachês	1.118
Total Produzido em Unidades	949.220

Serviço de Envase Prestado ao Almoxarifado

Produtos	Quantidade
Sabonete corporal	14.630
Shampoo	9.450
Condicionador	2.400
Solução higiênica	26.299
Total em Unidades	52.779

Benefício Gerado em Valor

Benefício gerado com reaproveitamento de frascos/potes	R\$ 87.735,00
Benefício gerado com base no consumo da farmácia hospitalar e almoxarifado	R\$ 951.600,45
Total em Valor	R\$ 1.039.335,45



20
21

Setor de Inovação e Transformação



O setor surge a partir das diretrizes trazidas pelo planejamento estratégico da Casas André Luiz. Este novo setor visa promover mudanças fundamentais na operação, cultura, tecnologia e cuidar da entrega de valor por parte da Instituição.

O setor é composto pelas seguintes áreas: Escritório Gestão de Negócio (EGN), que examina todos os aspectos da Instituição, buscando ferramentas para modernizá-la; otimizar e levar a melhor experiência aos seus respectivos assistidos e clientes, a área de Tecnologia da Informação e Digital (TID) que visa promover a modernização digital da Instituição e dar agilidade operacional aos seus processos corporativos, e o Escritório Gestão de Projetos (EGP), que administra a operacionalização das mudanças apontadas.

O Escritório de Gestão de Negócio nasceu da necessidade de aprimorar o processo estratégico, tático e operacional da Casas André Luiz, com objetivo de inovar a forma de atuação e estreitar o relacionamento entre as áreas da Instituição, trazendo mais segurança e eficiência às atividades.

Utilizando uma linguagem mais simplificada e com o foco nos resultados, alinhados à carência de cada área de negócio da CAL. Para isso, agregamos a Metodologia EGN, que orienta com práticas e técnicas atuais do mercado para que tenhamos mais assertividade no tratamento dos processos corporativos e demais demandas. Ou seja, reduzir as falhas, riscos, desperdícios e melhorar a rentabilidade, garantindo assim a sustentabilidade no futuro e o bem-estar dos nossos assistidos e clientes.

Dessa forma, buscamos excelência das práticas de trabalho e a transformação para tornar a Instituição mais capacitada para os desafios futuros deste novo século, organizada e reconhecida pela qualidade do seu trabalho e pela sua capacidade de se reinventar constantemente.

EGP - Escritório de Gestão de Projetos

A reestruturação do EGP - Escritório de Gestão de Projetos, com uma nova incorporação ao time, estruturação dos documentos de gerenciamento de projetos e aplicação das Boas Práticas alinhadas ao PMBOK. Implantadas as práticas através de documentos necessários para controle e monitoramento dos projetos, dando visibilidade financeira ao término dos mesmos. Outro ganho foi a apresentação dos resultados com foco em custo, desempenho e prazos dos projetos executados aos doadores.

O Escritório vem em uma crescente, aplicando metodologias e técnicas atualizadas com o mercado, agregando valor ao resultado final e gerando ganhos de produtividade. Houve a criação de controle do portfólio de projetos, atualizado quinzenalmente, disponibilizado para a alta gestão acompanhar o trabalho executado pelo EGP de modo prático e atualizado.

Programa LGPD

(Fev/21 - Dez/21)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi sancionada em agosto de 2018 e entrou em vigor em agosto de 2020. A lei estabelece regras sobre qualquer atividade que pode ser realizada com dados pessoais, desde a coleta, armazenamento, compartilhamento e descarte, visando mais proteção para os cidadãos e sanções para as empresas pelo não cumprimento da lei.



A primeira ação do projeto foi o treinamento teórico e didático para todos os colaboradores da Casas André Luiz. 92% dos colaboradores participou dos treinamentos, cerca de 1.501, contemplando as Unidades Externas, Unidade de Longa Permanência e Ambulatório.

Foram realizados os mapeamentos físico e digital na utilização dos dados sensíveis em todas as Unidades Assistenciais, Mercado e Unidades Doutrinárias. Foram criadas as Políticas de Privacidade, além de implementação de ferramentas de segurança da informação e direito dos titulares dos dados.

Foram estabelecidos também Planos de Comunicação Interna e Externa, criação da Política de Cookies e criação do Portal da Privacidade no site Casas André Luiz. Outra estratégia foi a criação do Comitê Estratégico para tomada de decisões relativas a implantação da LGPD e Criação do Comitê de Crise da LGPD.



20
21

Aquisição de 17 Cadeiras de Rodas

(Dez/20 - Jan/21)

Em processo de revitalização das cadeiras de rodas dos assistidos, surgiu a necessidade de troca das cadeiras que possuem mais de 20 anos de utilização, pois estão desgastadas e demandam muita mão de obra para os reparos constantes. O projeto será realizado em fases.

Resultado do Projeto:

O tempo médio de reparo era de 2 dias, reduzidos para 2 horas, após a aquisição das cadeiras, gerando resultado de produtividade.



Reforma da Sala de Dança

(Abr/21 - Set/21)

Em setembro foi realizado um evento oficializando a entrega da sala de dança, totalmente reformada, beneficiando aproximadamente 87 assistidos, promovendo atividade corporal com finalidade terapêutica, inclusão social, reabilitação e condicionamento para atividades da vida diária

Lourdes de Fatima Gonçalves

Reforma de 11 Sanitários

(Dez/20 - Out/21)

Para atender as necessidades e proporcionar mais segurança aos assistidos, foram elencados projetos para modernização dos sanitários existentes, com a instalação de barras de apoio, piso antiderrapante e privacidade; todos os sanitários voltados aos pacientes foram transformados em suítes.

O portfólio foi executado em etapas para não impactar na utilização e logística dos pacientes.



Reforma das Quadras Poliesportivas

(Abr/21 - Set/21)

A reforma das quadras poliesportivas possibilitou a modernização do espaço, promovendo a melhor integração dos assistidos em ambiente adequado e seguro para a realização das atividades promovidas pelos professores de Educação Física.



Equipamentos da Educação Física

(Mai/21 - Dez/21)

Foram adquiridos novos equipamentos, possibilitando a interação e auxiliando no desenvolvimento das habilidades motoras dos assistidos.



20
21

Relatório de Atividades

Suprimentos

Departamento de Compras

Considerando o impacto da pandemia nas cadeias globais, apresentou uma variação tanto positiva quanto negativa nos custos gerais de manutenção dos serviços ofertados pela Casas André Luiz. Cada setor apresentou suas próprias ofertas e demandas diante deste cenário, o que fez com o valor de determinados equipamentos, mantimentos e produtos flutuasse de modo inesperado.

Dietas e Insumos

As dietas especiais e os insumos utilizados para alimentar os 537 pacientes acolhidos na Unidade de Longa Permanência da Casas André Luiz são produtos importados. Contudo, a parceria entre o Serviço de Nutrição e Dietética da Instituição e os fabricantes nacionais possibilitou que os profissionais deste setor desenvolvessem alimentações específicas para atender as necessidades individuais de cada paciente.

Não houve alteração no gasto anual, mas a equipe notou crescimento no consumo. Esta é uma tendência esperada, uma vez que o envelhecimento dos pacientes exige dietas reforçadas para proteger seu sistema imunológico.

Dietas e frascos	Ano 2019		Ano 2020		Ano 2021	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
Dietas compras (L)	56.814	R\$1.033.022,00	100.399	R\$1.591.079,00	79.261	R\$1.805.952,00
Dietas consumo (L)	101.412	-	92.201	-	150.595	-
Frascos compras	607.600	R\$315.900,00	575.060	R\$335.768,00	617.600	R\$482.743,00
Total		R\$1.348.922,00	-	R\$1.926.847,00	-	R\$2.288.695,00

Hortifruti

A incidência de desastres climáticos no Brasil, como a seca acentuada no centro-oeste e os alagamentos na região Sul do país, foi responsável por acentuar o preço de verduras, frutas e leguminosas. A perda de safras inteiras diante das intempéries da natureza fez os preços dos produtos dispararem além da previsão anual.

Hortifruti	Ano 2019		Ano 2020		Ano 2021	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
	-	R\$399.287,00	-	R\$324.038,00	-	R\$483.197,00

Alimentos Perecíveis

O preço dos alimentos perecíveis sofreu bastante com a inflação, principalmente a carne, que continuou com preço elevado mesmo em 2021 devido à instabilidade econômica do país.

Perecíveis	Ano 2019		Ano 2020		Ano 2021	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
Carnes Kg	451.457	R\$634.817,00	37.513	R\$743.502,00	44.550	R\$851.089,00
Outros itens perecíveis	-	R\$295.730,00	-	R\$266.684,00	-	R\$313.347,00

Alimentos Semi Perecíveis

Os alimentos semi perecíveis também apresentaram alta nos valores comercializados em 2021. Porém, as campanhas de arrecadação iniciadas pelas áreas de captação da Casas André Luiz ao longo de todo o ano amenizaram o impacto que a compra desses itens causaria no orçamento.

O aumento não apresentou grandes alterações quando comparado aos relatórios dos anos anteriores.

Semi perecíveis	Ano 2019		Ano 2020		Ano 2021	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
	-	R\$411.285,00	-	R\$323.690,00	-	R\$341.191,00

Tabela Medicamentos e Manipulados

Redução significativa no valor de medicamentos e matéria-prima, principalmente ao analisar os meses entre junho e setembro de 2021. As equipes responsáveis adotaram medidas para reduzir e reorganizar os estoques e priorizar a adequação de cada medicamento. O esforço em melhorar a logística do armazenamento, produção e consumo gerou impacto positivo no orçamento da empresa.

Compras	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021
	Valor	Valor	Valor
Medicamentos	R\$1.388.943,00	R\$1.469.497,00	R\$1.178.497,00
Manipulação matéria-prima e bem	R\$323.432,00	R\$347.430,00	R\$380.663,00
Total	R\$1.712.375,00	R\$1.816.927,00	R\$1.559.160,00



Suprimentos

Materiais Clínicos

Grande parte dos materiais clínicos utilizados pelos profissionais da Instituição, como seringas, luvas descartáveis e máscaras N95, são importadas da China e dos Estados Unidos. Após alta nos preços dos produtos e equipamentos de proteção individual em 2020 com o advento da pandemia, o Departamento de Compras notou depreciação dos itens ao longo de 2021, porém, a queda dos valores não alcançou o patamar desejado, empregado nas negociações e práticas estabelecidas antes da pandemia

Materiais clínicos que mais representaram em compras

Materiais clínicos	Pandemia					
	Ano 2019		Ano 2020		Ano 2021	
	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor	Qtde.	Valor
Luva descartável p	30.640	R\$417.322,00	39.300	R\$1.216.986,00	27.310	R\$1.342.458,00
Luva descartável m	15.674	R\$223.111,00	21.400	R\$656.785,00	13.380	R\$637.650,00
Luva cirúrgica 7	18.290	R\$14.560,00	21.500	R\$26.211,00	10.200	R\$14.225,00
Luva cirúrgica 7,5	22.850	R\$18.678,00	27.600	R\$31.322,00	10.600	R\$14.952,00
Compressa de gase	5.020	R\$41.419,00	90.100	R\$51.542,00	85.120	R\$40.666,00
Máscara tripla	3.452	R\$15.648,00	16.838	R\$561.916,00	14.500	R\$121.450,00
Máscara N95	5	R\$81,40	9.755	R\$143.073,00	2.805	R\$9.287,00
Capote cirúrgico	0	R\$0,00	2.654	R\$113.094,00	200	R\$5.180,00
Sonda aspiração traqueal	49.330	R\$24.442,00	62.500	R\$34.353,00	79.393	R\$80.744,00
Sistema de aspiração	2.900	R\$24.994,00	2.135	R\$16.226,00	3.065	R\$39.218,00
Avental descartável	12.000	R\$12.990,00	36.380	R\$163.588,00	30.701	R\$82.228,00
Teste de COVID	0	R\$ 0,00	2.640	R\$168.960,00	0	R\$0,00
Seringa de 20 cc	340.300	R\$108.205,00	62.500	R\$34.353,00	79.393	R\$80.744,00
Total	-	R\$901.450,40	395.302	R\$3.218.409,00	356.667	R\$2.468.802,00
% Representou itens pós pandemia	-	59%	-	77%	-	66%
Gasto total em material clínico	-	R\$1.523.486,00	-	R\$4.149.446,00	-	R\$3.702.204,00
		100%		100%		100%

Almoxarifado

Os profissionais do Almoxarifado da Casas André Luiz são responsáveis pelo recebimento, controle e estoque adequado de acordo com a natureza do produto, seja ele adquirido por recursos próprios da Instituição ou advindo de campanhas de arrecadação.

A logística de armazenamento e o registro da data de validade são procedimentos presentes na rotina do setor, atividades do dia a dia que acontecem com o objetivo de priorizar o consumo perante a demanda do departamento de Serviço de Nutrição e Dietética (SND).

Este procedimento previne o desperdício, contabiliza os excessos para redimensionar o esforço de arrecadação para os itens mais consumidos ou necessários, e o controle mensal de consumo.

O controle mensal de entrada e saída, por sua vez, possibilita a mensuração do consumo total para auxiliar no planejamento das áreas. É válido salientar que esta metodologia não se limita apenas aos itens alimentícios, uma vez que engloba também produtos de limpeza, itens da segurança do trabalho, material médico-hospitalar, produtos de higiene, entre outros.

Maior destaque

Redução do consumo de folhas de sulfite no processo de dispensação de materiais. Processo logístico para aumentar a capacidade útil de armazenamento. Redução de custos e preocupação com questões ambientais.

Maior desafio

Controlar o recebimento, armazenamento, triagem e dispensação de doações. Consolidar processos para obter melhores resultados. Prestar contas do que foi recebido e reduzir custos.

Manutenção

São 32 profissionais que atuam na execução de serviços de manutenção corretiva, preventiva e melhorias com a responsabilidade de manter as instalações e equipamentos da Unidade de Longa Permanência, Ambulatório de Deficiências e Centros Espíritas nas condições de uso adequado para nossos assistidos, pacientes e colaboradores.

Toda a infraestrutura, segurança e adequação das salas e ambientes — internos e externos — das Unidades de Atendimento seguem as orientações e os protocolos deste setor, com o acompanhamento das normativas do departamento de Segurança do Trabalho.

O departamento de Manutenção também recebe e acompanha o serviço desenvolvido por empresas terceirizadas, uma medida para que a atividade respeite as normas e as práticas de segurança estabelecidas pela Casas André Luiz.

O setor iniciou manutenções preventivas nos equipamentos da ULP e do Ambulatório de Deficiências em 2021, como aquecedores, bombas, carrinhos térmicos, centrífugas, compressores de ar, cortina de ar, enceradeiras, exaustores, extratoras, fornos, lavadoras, masseiras, painéis, quadros elétricos, seladoras, secadoras e trituradores. No total, foram 300 equipamentos cadastrados no sistema e 740 ordens de serviços de manutenção preventiva realizados no decorrer do período.



2021

Relatório de Atividades

Comunicação e Marketing

O objetivo do Departamento de Comunicação e Marketing Casas André Luiz é promover o trabalho filantrópico a partir de ações correlacionadas a missão, a visão, os valores e a identidade da Instituição; ser uma ferramenta transparente, imparcial, gerando credibilidade e fortalecendo a marca perante os doadores, parceiros, colaboradores, conselheiros e diretoria.

O grande desafio do Marketing no Terceiro Setor é obter mais espaço, visibilidade e relevância entre o material publicado nos veículos de comunicação da cidade, do estado e do país, com o objetivo de conquistar novos fãs da marca, apoiadores da causa e investidores para a sustentabilidade de projetos.

 O objetivo da assessoria de imprensa é criar pautas positivas e conquistar espaço nos veículos de comunicação de forma orgânica, além de ser uma ponte importante entre os jornalistas e comunicadores. O trabalho foca no levantamento de pautas relevantes, criação de notícias, e funciona também como um mecanismo de fortalecimento da marca perante a população. Em caso de crise, a empatia causada pode diminuir a desconfiança do público.

 O site da Casas André Luiz (www.casasandreluiz.org.br) é usado para divulgar tanto as campanhas quanto os valores da marca, além de promover cada um dos serviços oferecidos de maneira especializada e gratuita.

 O e-mail marketing é uma ferramenta usada como suporte às campanhas de arrecadação. O conteúdo é desenvolvido e adaptado conforme a segmentação do cliente e o tipo de relacionamento mantido com a Instituição. É muito utilizado também com o objetivo de divulgar parcerias, eventos e as atividades realizadas para promover a saúde e o bem-estar de todos os pacientes no decorrer de determinado período.

 O objetivo das redes sociais da Instituição (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Google Meu Negócio e LinkedIn) é aproximar usuário e marca, segmentar o público, criar audiência e prospectar novos clientes.

Essas plataformas são ferramentas do Marketing Digital, e são utilizadas para divulgar com rapidez e eficiência informações de interesse dos seguidores e parceiros, como a rotina dos pacientes da Unidade de Longa Permanência e do Ambulatório de Deficiências, eventos e novas campanhas de arrecadação.

 O Relatório de Atividades é um documento feito para prestar contas e divulgar, de modo transparente, claro e direto, todos os investimentos e resultados obtidos ao longo do ano vigente. Os investidores, órgãos governamentais, sociedade e contribuintes encontram os números e as ações desenvolvidas em sua totalidade pela Instituição, como, atendimentos e procedimentos realizados, internações, aporte público do SUS, entre outros.

Destaque

Produção do material institucional promovido nos vídeos: Campanha de Inverno – 2021, Dia das Mães – Uma Crônica de Carinho, Amor e Superação, Dia Mundial de Conscientização do Autismo, Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiências, Casas André Luiz e a Nova LGPD (com a participação do escritor Alexandre Caldini), entre outros.

Contato com os principais veículos de comunicação. Destaque para a história do paciente com deficiência Gebaldo dos Santos, que realizou o sonho de conhecer o estádio Allianz Parque e o goleiro Weverton Pereira durante matéria exibida no Esporte Espetacular de 8 de outubro de 2021. Inserção no SPTV 1º e 2º edição com as matérias: “Bandeira vermelha complica situação

da Casas André Luiz”, “Inflação aumenta preço dos alimentos e prejudica organizações do Terceiro Setor”, “Queda no número de doações devido o avanço da pandemia”.

Criação, revisão e edição de todo o conteúdo produzido e divulgado pela Instituição: site institucional, landing pages, redes sociais, e-mails marketing, ofícios, Jornal dos Conselheiros, Relatório Anual de Atividades, entre outros.

Gebaldo dos Santos



2021

Relatório de Atividades

Comunicação e Marketing



Campanha Institucional de 72 anos

Após ano difícil, a Casas André Luiz destaca-se na imprensa nacional e se consagra como uma das 100 melhores ONGs do Brasil.

JAN

Calendário 2021

Calendário de mesa em homenagem aos 72 anos da Instituição. Vendido on-line por R\$20,00. Toda a renda foi destinada à manutenção dos atendimentos especializados e gratuitos à pessoa com deficiência.



FEV

Campanha LGPD

A nova Lei Geral de Proteção de Dados é sua garantia de privacidade. A campanha comunica e reforça que a Casas André Luiz adota esta prática.



MAR



Campanha Necessidades emergenciais

Pedimos ajuda para garantir refeições, medicamentos, itens de higiene pessoal, fraldas, roupas e cadeiras de rodas aos pacientes.



ABR



Sua Nota Vale uma Nota

A Soulcial disponibilizou uma plataforma digital que facilita a doação de cupons fiscais para impulsionar a captação de recursos.

JUL



Casas André Luiz é destaque do Jornal SPTV - 1ª edição

Reajuste tarifário aumenta despesas recorrentes, como água, energia elétrica, gás natural, oxigênio, e impacta orçamento da Instituição de caridade.



Casas André Luiz é destaque do Jornal da Cultura

Confira matéria completa.

OUT



Campanha de Inverno

Durante o inverno na Casas André Luiz, o consumo de itens como: alimentos, medicamentos e agasalhos aumenta muito.

Mês das Crianças

É hora de mostrar o seu conhecimento. Qual o nome do paciente que aparece nesta foto mais fofa.



DEZ



Live - Caça ao Tesouro Casas André Luiz

Muitas pessoas participaram deste evento, que apresentou um pedacinho dos 70 mil metros quadrados da Unidade de Longa Permanência.



Cartão de Natal

Cartão de Natal da Casas André Luiz, confeccionado e enviado aos parceiros, doadores e familiares atendidos pela Instituição.



2021

Relatório de Atividades



Telemarketing

É responsável pela captação de recursos financeiros necessários para garantir a manutenção do atendimento à pessoa com deficiência. A equipe é a ponte de comunicação entre o doador e a Casas André Luiz, e é essencial para esclarecer dúvidas, registrar informações, ofertar produtos e divulgar todo o trabalho desenvolvido pela Instituição ao longo destes 73 anos de história.

Hoje em dia, o comportamento do consumidor mudou devido ao uso de aplicativos de mensagem instantânea. Deste modo, os profissionais encontram maior resistência a contatar as pessoas por telefone, uma vez que a maioria prefere o uso de mensagens de texto para se comunicar.

A área passa por mudanças e adaptações do modo tradicional para dar ênfase ao relacionamento digital. A doação financeira mantém o atendimento especializado e gratuito oferecido nas áreas médica e terapêutica aos 1.700 pacientes de ambas as Unidades de Atendimento.

Relações Institucionais

A área de Relações Institucionais desenvolve o relacionamento com os doadores e formadores de opinião, identificando oportunidades de parceria tanto para atender os objetivos de sustentabilidade quanto para consolidar a imagem da Casas André Luiz.

Doação de Fraldas pela empresa **DWT Energia**



Doações de materiais escolares pela empresa **DHL**

Doações de Turbo Mixer, processador e Fritador elétrico pelo **Lions Clube Guarulhos**



Artista Mena doou sua arte em uma parede do Espaço Lúdico da Unidade 1

Instituto Helena Florisbal com doação de feijão, ovos e proteína de frango



HBFuller Evento transmitido ao vivo para mostrar as atividades dos pacientes aos colaboradores da empresa. Doação de equipamentos para a Enfermagem.

Doação de lanches realizada pela empresa **Basf**



Conexão Palestras com a participação de palestrantes referência no Brasil. Doação de Alimentos e PIX Solidário

Live solidária com a participação da banda **Mr 80**



Forma 3 Live's solidárias de **Tânia e Kadu**

B3 social entrega de presentes para pacientes e familiares do Ambulatório



A **APCD (Associação Paulista de Cirurgiões Dentistas)** doaram leite para os pacientes da ULP - Unidade de Longa Permanência



Mercatudo

O Mercatudo Casas André Luiz trabalhou durante 2021 para otimizar toda a sua operação: mão de obra; logística e reaproveitamento das doações, bruscamente afetadas desde o início da pandemia do novo coronavírus. Representou

Com significativa queda no primeiro semestre do ano, os gestores buscaram novas alternativas e parcerias voltadas à sustentabilidade do negócio para obter o máximo de reaproveitamento dos produtos recebidos em doação.

Dessa iniciativa surge a Indústria Fox, atuante no segmento de economia circular e importante aliada para o desenvolvimento de novas estratégias do Mercatudo.

65,6 TONELADAS

de eletrodomésticos foram recicladas neste primeiro ano de parceria

40% DE DECRÉSCIMO

em relação aos anos anteriores

Por meio da gestão de logística reversa e manufatura de eletroeletrônicos, a parceria permitiu um ganho maior na reciclagem de eletrodomésticos sem condição de conserto.

o saldo foi revertido em eletrodomésticos manufaturados para comercialização nos bazares Mercatudo.

No entanto, as doações provenientes de diferentes setores da sociedade – como as parcerias sociais realizadas com empresas conscientes de seu papel e poder transformador –, são as grandes responsáveis por proporcionar resultados positivos ao longo do ano.



Quartos Etc.

Pelo segundo ano consecutivo lançou a Campanha “Doe Seu Móvel”, em parceria com o Mercatudo, utilizando de sua marca e credibilidade para incentivar doações de seus clientes, oferecendo, em contrapartida, 20% de desconto na compra de qualquer móvel novo em sua rede. As doações foram muito significativas e o valor arrecadado com as doações de móveis, superou o ano anterior.



Teleperformance

Com uma parceria ampla, de várias frentes, por mais um ano a Teleperformance contribuiu significativamente para a manutenção das atividades da Casas André Luiz. Sempre engajando seus colaboradores, contribuiu tanto por meio dos bazares Mercatudo como das necessidades diretas da Instituição. Entre as diversas Campanhas, foram doados: alimentos, dietas enterais, brinquedos, móveis, roupas e dinheiro, além de incentivo à compra de roupas nos Bazares Mercatudo para doação a outras ONGs. E, com foco no engajamento social, não parou por aí. Em 2021, inovou realizando a campanha “Seu presente faz bem”, voltada para seus clientes, incentivando a doação e colaborando com a divulgação do trabalho realizado pelas Instituições apoiadas.



Sindicato dos Químicos de Sorocaba e Região

A continuidade desta parceria proporciona um benefício para a população sorocabana e seu entorno. Após o fechamento do Bazar Mercatudo unidade Sorocaba no início da quarentena em função da COVID-19, a parceria foi firmada para que o projeto “Empréstimo de Material Médico-Hospitalar do Mercatudo” pudesse continuar sendo realizado na cidade por meio da concessão de uma sala comercial no prédio do Sindicato.

Grupo Ultra

Comprometida com o seu entorno, o Grupo Ultra realizou uma série de ações em prol da Casas André Luiz. Além da doação de um veículo de sua frota. Com o apoio do Mercatudo foi realizada a venda de materiais para reciclagem e bazares internos voltados aos colaboradores do Grupo, entre eles, da Empresa Ipiranga Produtos de Petróleo. Nos bazares também foram vendidos mobiliários da empresa. Toda a renda arrecadada e o mobiliário não comercializado foram direcionados ao Mercatudo.



20
21

Relatório de Atividades

Mercatudo



Super Shopping Osasco

Pertencente a Saphyr Shopping Centers – grupo que inclui os parceiros Shopping Metrô Tucuruvi e Pátio Cianê Shopping –, o Super Shopping Osasco iniciou parceria com o Mercatudo em 2021 com a mesma receptividade dos demais, disponibilizando doações e oportunidades de participação em seus eventos e atrações. Entre outras doações, o Super Shopping Osasco direcionou ao Mercatudo uma tonelada de alimentos arrecadados em campanha.

Principais Serviços de Reciclagem • Mercatudo em 2021

Reciclagem de Eletrodomésticos em Geral

Produtos	Recebidos em Doação (Unid.)	Recuperados (Unid.)	Reciclados (Unid)
Eletrodomésticos	26.045	13.016	13.029
Eletroportáteis	23.004	19.526	3.478
Eletrônicos	16.420	7.851	8.569
Informática	10.540	7.296	3.244
Total	76.009	47.689	28.320

Reciclagens de Materias Diversos

Produtos	Toneladas
Papel / Papelão	121,06
Plástico	11,26
Vidro	25,03
Sucata de metais diversos (ferro, alumínio, inox, cobre, entre outros)	327,47
Resíduos de madeira	1.788,55
Total	2.273,37

Reciclagem de Madeira • Projeto Móveis Beneficiados

Com o Projeto Móveis Beneficiados, partes de móveis sem condições de uso, como: portas de guarda-roupas e armários, estrado de camas, racks, baias de escritórios e demais madeiras passíveis de reaproveitamento, são separadas e destinadas para confecção de novos móveis. Em parceria com a empresa Samporini Planejados, estes materiais recebem beneficiamento como o lixamento, corte, pintura e outros processos, permitindo a confecção de móveis como cômodas, nichos decorativos, tábuas de passar, e outros a preços mais acessíveis, minimizando o descarte e a demanda de extração de madeira como matéria-prima.



Madeiras reaproveitadas	58.350 Kg
Móveis produzidos	1.945 unid.

Certificação • Selo Social Sorocaba

Realizado pelo Instituto Abaçai em parceria com a Prefeitura da cidade, o Selo Social é um Programa de qualificação e mensuração dos resultados de projetos sociais por meio de monitoramento e reconhecimento dos impactos sociais que demonstram a transformação dos territórios.

Em 2021, o trabalho do Mercatudo Casas André Luiz foi novamente reconhecido e certificado pelo Programa Selo Social Sorocaba por gerar impacto positivo nas áreas de Saúde e Meio Ambiente e pela execução dos projetos:



- Empréstimo de Material Médico-Hospitalar. Realiza empréstimos de produtos ortopédicos recebidos em doação, como muletas, cama-hospitalar, cadeiras de rodas e de banho, andadores, tudo de forma gratuita à comunidade local.
- Consumo Consciente. Viabiliza o recolhimento de artigos de bazar em geral, com foco em roupas, calçados, acessórios e brinquedos por meio da disponibilização de coletores identificados em escolas, empresas, comércios e condomínios, sem custo para o parceiro. Esta iniciativa permite o reuso e/ou descarte correto dos itens arrecadados.

A certificação também levou em consideração o comprometimento das Organizações participantes com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), plano de ações que visa a erradicação da pobreza e a promoção do desenvolvimento econômico, social e ambiental em escala global, com 17 objetivos gerais e 169 metas a serem alcançadas pelos países até 2030.



20
21



Nova Unidade do Bazar Mercatudo

No segundo semestre do ano, em agosto, também foi possível realizar a abertura de uma nova unidade do Bazar Mercatudo. Localizada em Santana, no estado de São Paulo, a mesma foi instalada em prédio próprio, até então ocupado pelo setor do Departamento de Captação. Com metragem inferior as demais, a unidade Santana é direcionada a artigos de bazar, como roupas, calçados, decoração, eletroportáteis. Com isso, o Mercatudo encerrou o ano com seis bazares físicos, além de seu bazar on-line.

- Gerar renda para a manutenção do tratamento especializado e gratuito oferecido aos pacientes da Casas André Luiz;
- Reduzir o descarte indevido e de resíduos sólidos;
- Contribuir com a preservação dos recursos naturais por meio do incentivo da logística reversa e do reuso, prolongando a vida útil dos produtos recebidos em doação;
- Viabilizar a geração de renda de pequenos comerciantes que reutilizam ou revendem peças e produtos adquiridos nos bazares Mercatudo;
- Facilitar a compra e o pagamento de produtos para a população menos favorecida;
- Gerar emprego para moradores do entorno dos bazares Mercatudo.



Todo o valor arrecadado é destinado à manutenção dos atendimentos especializados e gratuitos oferecidos aos mais de 1.700 pacientes com deficiências da Casas André Luiz.



Investidor Social

A parceria entre a Instituição e a empresa fortalece o conceito de responsabilidade social e oferece um consolidado projeto para que o investimento do setor privado contribua com a qualidade de vida da pessoa com deficiência.



- Shopping Internacional
- Grupo Monteiro
- BNI Endeavour
- Tenda Atacado
- TR Machado
- Cognizant
- Cummnis
- Join



- Barbosa Supermercados
- Sonda Supermercados
- Maratona de Negócios
- Supermercado Enxuto
- Supermercado Kaney
- Instituto Paulista
- EZ - Consultoria
- Eurofarma
- Mais Valia
- Jasmine
- Protelim
- Tec Lab
- Prostal
- Darth
- VHIP
- AB6



Fernando Tomaz

Angelita Mauricio Germano

Helder Sousa Gomes

Maria Aparecida Cosme

Wladimir Cerqueira



20
21

Relatório de Atividades

Endereços

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

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS ESPIRITUAIS

Unidade de Longa Permanência

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

UNIDADES DOCTRINÁRIAS

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

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

CENTRAIS DE ARRECADAÇÃO

CAT São Paulo

R. São Francisco, 71
Centro, São Paulo/SP
CEP: 01005-020
Tel.: 11 3106-9011 / 3106-9410

BAZARES MERCATUDO

GUARULHOS - Pimentas

R. Joaquim Moreira, 39
Parque São Miguel
Tel: 11 2499-1304

GUARULHOS - Vila Galvão

R. São Gabriel, 177
Vila Galvão
Tel: 11 2304-7290

OSASCO - Jardim Mutinga

Av. Presidente Médice, 1381
Jardim Mutinga
Tel: 11 3659-6354

SÃO PAULO - Santo Amaro

Est. de Itapecerica, 8635
Valo Velho
Tel: 11 5821-7484

SÃO PAULO - São Miguel Paulista

R. Mohamed Ibrahim Saleh, 602
São Miguel Paulista
Tel: 11 2052-4950

SÃO PAULO - Santana

R. Ezequiel Freire, 732
Santana
Tel: 11 3995-7880

LOJA VIRTUAL

loja.mercatudo.org.br



2021

Relatório de Atividades

Wladimir Cerqueira



Atendimento especializado e gratuito às
pessoas com deficiências