

casa
DA ESPERANÇA

Relatório de
Impacto Social
2026
1º semestre

Relatório de
Impacto Social
2026
1º semestre

Súmario

1 Palavra da presidente

2 Introdução

3 Gente que Cuida
Pessoas, cultura, desenvolvimento e bem-estar.

4 Excelência que se constrói
Qualidade, segurança, protocolos e ONA.

5 Cuidado que alcança
Sustentabilidade ambiental e uso responsável de recursos.

6 Recursos que viram cuidado
Gestão financeira, investimentos e infraestrutura.

7 Visão para o Futuro
Gestão financeira, investimentos e infraestrutura.

Palavra da Presidencia

— Andreia Spadafora, Presidente

Os anos desta gestão foram marcados por desafios importantes, mas também por muitas evoluções. Ampliamos nossa atuação, fortalecemos projetos e iniciativas, aprimoramos processos e buscamos novas formas de responder às necessidades da sociedade.

Cada conquista apresentada neste relatório representa mais do que um resultado: representa o esforço de uma equipe, a confiança de nossos pacientes, parceiros e apoiadores, e o compromisso diário de todos que fazem parte da Casa da Esperança.

Neste primeiro semestre de 2026, seguimos avançando com responsabilidade, solidariedade e propósito.

Cada atendimento realizado, cada projeto desenvolvido e cada recurso mobilizado traduzem o nosso compromisso de transformar vidas por meio de uma saúde cada vez mais humanizada, acessível e de excelência.

Sabemos que ainda temos muitos desafios pela frente. E é justamente essa consciência que nos impulsiona a continuar buscando melhorias, construindo novas parcerias e fortalecendo nossa atuação para ampliar o impacto positivo que geramos na sociedade.

Este relatório é, portanto, um convite para que todos conheçam, reconheçam e façam parte dessa transformação. Porque nenhum resultado é construído sozinho. Ele nasce da união de pessoas que acreditam que cuidar do outro é também uma forma de transformar o mundo.

Seguimos firmes em nosso propósito de prestar serviços de saúde com excelência e solidariedade, construindo, juntos, uma Casa da Esperança cada vez mais forte, sustentável e preparada para cuidar de quem mais precisa.



Andreia Teresa Faboci Spadafora
Presidente da Casa da Esperança de Santo André 2024-2026

Introdução

Cuidar, transformar e seguir avançando
O impacto social de uma instituição de saúde se constrói muito além dos números. Ele está presente em cada **vida alcançada, em cada atendimento realizado, em cada oportunidade de cuidado e nas transformações** que acontecem quando conhecimento, tecnologia, solidariedade e acolhimento caminham juntos.

É sob essa perspectiva que apresentamos nosso **Relatório de Impacto Social 2026 - 1º Semestre,** um documento que reúne os principais resultados, iniciativas e avanços de um período marcado pelo compromisso contínuo com a saúde e com as pessoas. Mais do que registrar atividades, este relatório busca evidenciar o alcance e a relevância de uma atuação que se traduz diariamente em cuidado, acesso e transformação para a comunidade.

Centro Neurológico

Desde **1954**, a Casa da Esperança transforma cuidado em histórias de esperança. Nascemos com o propósito de cuidar e reabilitar crianças afetadas pela poliomielite e, hoje, esse legado se traduz no Centro Neurológico, dedicado ao tratamento, à reabilitação, às especialidades médicas e ao tratamento da dor, com acolhimento, excelência e qualidade de vida.



Centro Dignóstico

Inaugurado em **1967**, o Centro Diagnóstico foi a segunda unidade da Casa da Esperança e hoje é um dos pilares da nossa atuação em saúde.
Com excelência em exames por imagem e diagnóstico, alia tecnologia, precisão e atendimento humanizado, contribuindo para diagnósticos mais seguros e para o cuidado integral dos nossos pacientes.



Unidade 3

Inaugurada em **2021,** a Unidade 3 é dedicada exclusivamente ao atendimento pelo SUS, ampliando o acesso da população a serviços de saúde com qualidade, cuidado e solidariedade.



Gente
que cuida

PESSOAS, CULTURA, DESENVOLVIMENTO E BEM-ESTAR.

Antes de falar dos nossos avanços, precisamos falar de como a nossa engrenagem roda.

Nenhum resultado acontece sozinho.
Por trás de cada atendimento realizado, de cada paciente que encontra na Casa um lugar de cuidado, de cada campanha, investimento ou melhoria, existe uma rede de pessoas, decisões e processos que fazem tudo acontecer.

É essa engrenagem que sustenta o nosso propósito.
Ela começa em quem trabalha todos os dias para que a Casa funcione, passa pelas escolhas que fazemos para ampliar e qualificar o acesso à saúde, pelos recursos que tornam possíveis novos investimentos e melhorias, pelos processos que garantem segurança e excelência e pelo cuidado com o ambiente que nos cerca.

E, no fim, tudo isso chega a um mesmo lugar: as pessoas.
Por isso, neste relatório, escolhemos olhar para o nosso impacto de uma forma diferente. Em vez de falar apenas sobre áreas e resultados isolados, queremos mostrar como cada parte da Casa se conecta e contribui para um propósito maior.

Porque impacto social não está em uma única ação.
Ele está na **soma de tudo o que fazemos para cuidar.**





Campanha Higiene das mãos



Campanha dia da enfermagem

Gente **que cuida**

CASA DA ESPERANÇA + ABC APRENDIZ

Inclusão, desenvolvimento e oportunidade para jovens
Entre nossos colaboradores, 6,44X% são jovens aprendizes, representando 40% dos jovens que têm a oportunidade de iniciar sua trajetória profissional em um ambiente de desenvolvimento, aprendizado e formação.
Todos os nossos jovens aprendizes participam do Projeto

Aprendiz ABC, iniciativa criada pelo Rotary com o propósito de promover a inclusão de jovens no mercado de trabalho, aliando experiência profissional, capacitação e desenvolvimento pessoal.

Essa atuação **fortalece o compromisso compartilhado entre as instituições rotarianas**, que unem esforços para ampliar oportunidades e contribuir para a formação de uma nova geração de profissionais. Ao abrir nossas portas para esses jovens, buscamos não apenas oferecer uma primeira experiência profissional, mas também criar condições para que desenvolvam competências, autonomia e perspectivas para o futuro.

O impacto dessa iniciativa também se reflete na continuidade das oportunidades. A experiência como aprendiz pode representar uma importante porta de entrada para uma trajetória profissional dentro da organização, permitindo que os jovens deem continuidade ao seu desenvolvimento e ampliem suas perspectivas de inserção e permanência no mercado de trabalho. Esse processo valoriza o potencial dos participantes, reconhece sua evolução ao longo do programa e cria novas possibilidades de crescimento profissional.

Dessa forma, nossa participação no **Projeto Aprendiz ABC contribui para transformar oportunidades de primeiro emprego em caminhos reais de desenvolvimento** e crescimento profissional, fortalecendo a inclusão produtiva da juventude e gerando impacto social que vai além do ambiente de trabalho.



+ aprendiz

Gente **que cuida**

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

“Investir no desenvolvimento das pessoas é investir na qualidade do cuidado.”
– Edgar Kataoka / Gerente financeiro e administrativo

Por isso, investir em capacitação e desenvolvimento é parte essencial da nossa estratégia para fortalecer competências, estimular o protagonismo e garantir que cada profissional esteja preparado para contribuir com uma jornada de cuidado cada vez mais qualificada.

Esse compromisso se traduz em iniciativas que aproximam conhecimento, prática e desenvolvimento contínuo entre elas, nossa plataforma de cursos **Medportal**, que amplia o acesso à formação e ao aprendizado dentro da instituição.





Trilha de Liderança

Acreditamos que uma liderança preparada tem o poder de transformar equipes e fortalecer a qualidade do cuidado. Por isso, a Trilha de Liderança busca desenvolver gestores mais preparados para os desafios do dia a dia, fortalecendo competências, protagonismo e tomada de decisão.

Mais do que capacitar líderes, queremos formar multiplicadores de conhecimento e boas práticas, capazes de compartilhar aprendizados, engajar suas equipes e levar esse desenvolvimento para cada etapa da jornada do paciente.

Guardiões - Jornada do Paciente

Uma engrenagem só funciona quando todas as suas partes estão conectadas. Por isso, entendemos que preparar a nossa equipe vai além da operação: é preciso desenvolver pessoas em todas as pontas para que tenham um olhar ampliado sobre a jornada do paciente.

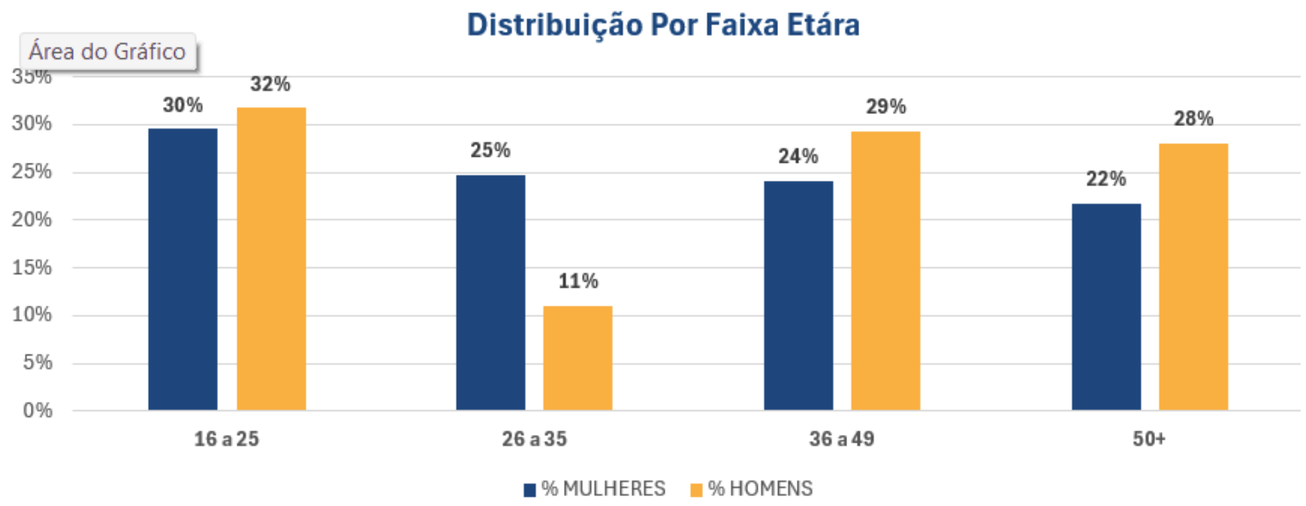
Foi desse propósito que nasceram os **Guardiões da Jornada,** uma equipe multidisciplinar, formada por profissionais de diferentes áreas e preparados para olhar além dos seus próprios processos. São pessoas que ajudam a identificar oportunidades, conectar áreas e fortalecer, em cada etapa, uma experiência de cuidado mais integrada e humanizada.

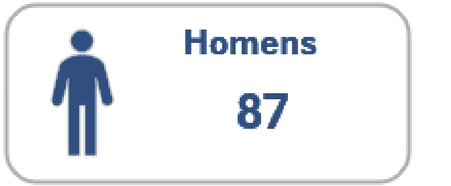


Gente **que cuida**

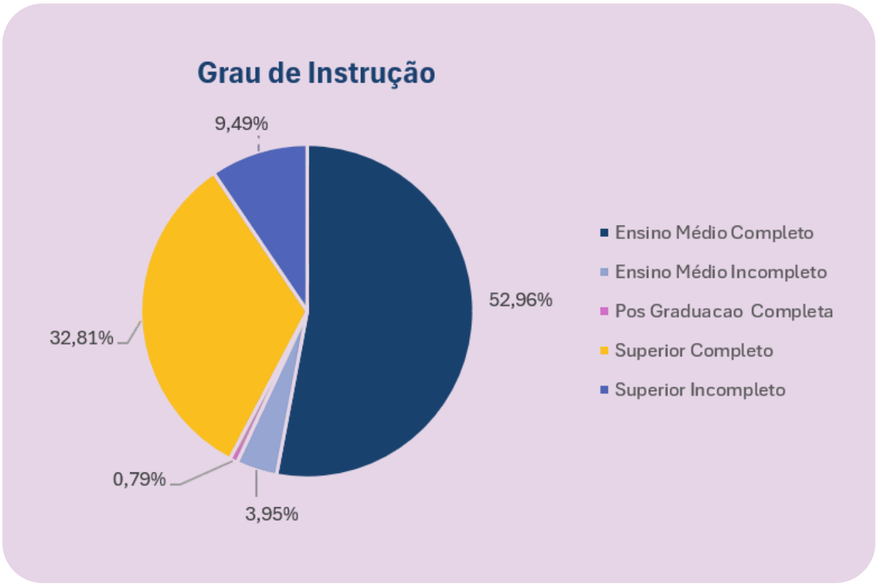
INDICADOR - PERFIL DE COLABORADORES

No quadro de colaboradores, observa-se uma **predominância feminina**, especialmente em áreas como a saúde, que tradicionalmente concentram mais profissionais mulheres. Essa presença contribui para ambientes colaborativos, diversidade de perspectivas e valorização das mulheres. A Casa da Esperança reconhece, valoriza e apoia o trabalho das mulheres, fortalecendo a cultura organizacional e o engajamento dos profissionais.









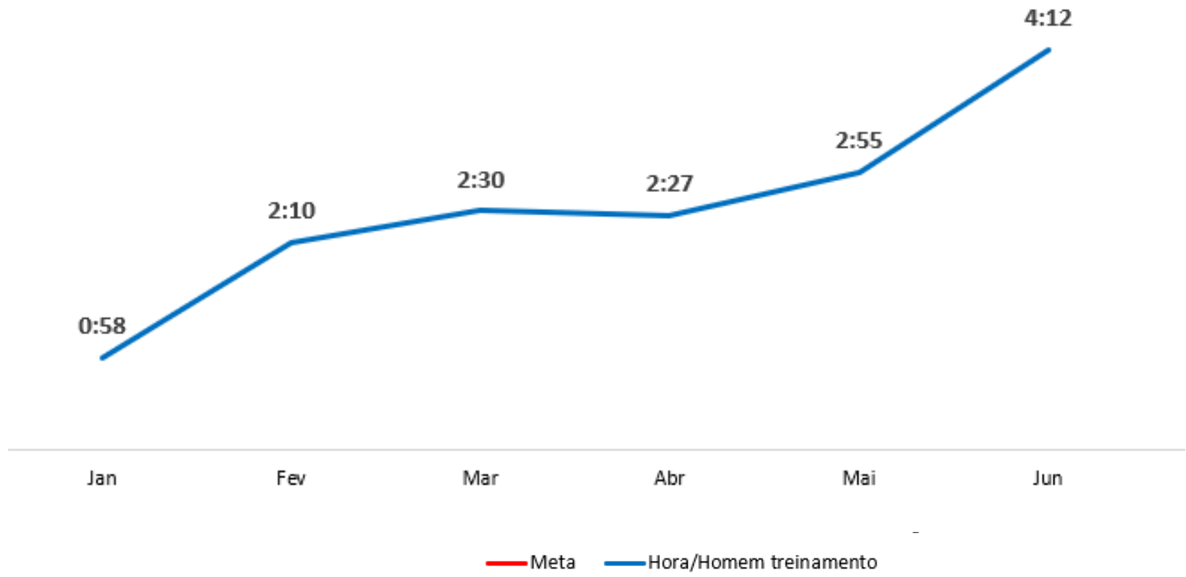
Gente **que cuida**

INDICADOR - HORAS HOMEM/ TREINAMENTO

Indicador de Horas Homem Treinamento representa a **quantidade total de horas dedicadas a capacitações, cursos e treinamentos oferecidos aos colaboradores.**

O investimento em treinamentos é fundamental para o desenvolvimento profissional e aprimoramento das competências da equipe, contribuindo para maior qualificação, atualização contínua e segurança na execução dos processos.

A Casa da Esperança valoriza o desenvolvimento de seus colaboradores e realiza o acompanhamento contínuo desse indicador, buscando manter a meta de 2 horas homem de treinamento por colaborador ao mês, fortalecendo a capacitação profissional, a qualidade dos serviços prestados e a segurança no ambiente de trabalho.

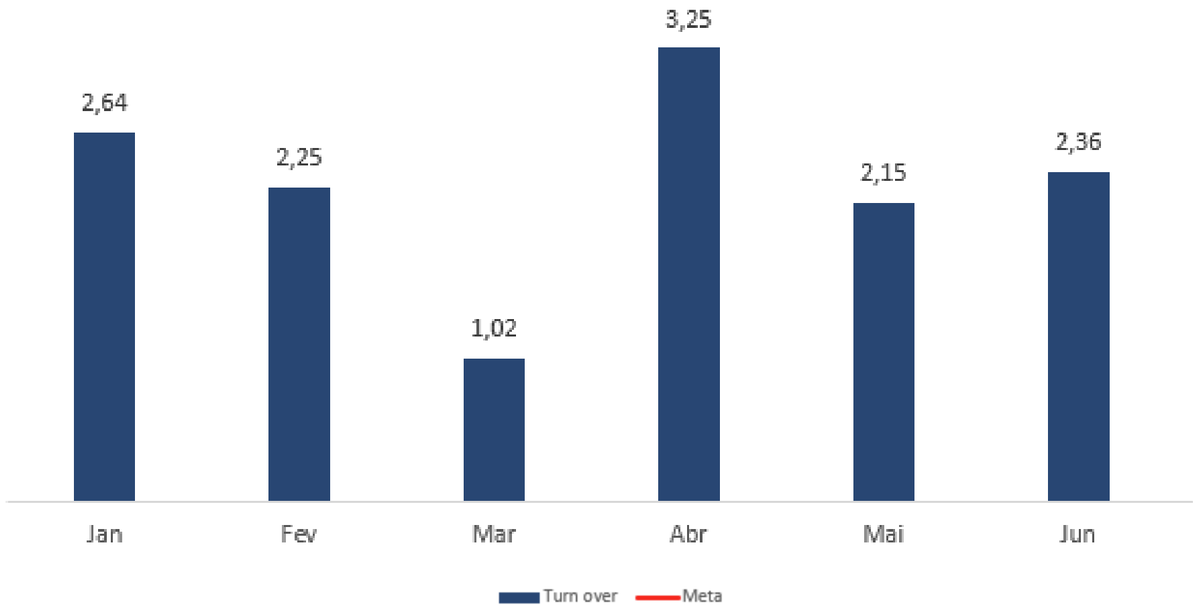


Gente **que cuida**

INDICADOR - TURN OVER

O **turnover é um indicador que mede o percentual de colaboradores que entram e saem de uma empresa** em um determinado período. Ele permite acompanhar a rotatividade de pessoal, mostrando se a organização consegue manter seus talentos ou se há uma alta frequência de desligamentos. Através desse indicador, é possível ajustar planos de carreira, benefícios e ambiente de trabalho para melhorar a satisfação e a retenção dos colaboradores.

A **meta estabelecida para o turnover é de 2,50%.** No último semestre de 2025, observou-se uma média de 1,69% em um quadro de 266 colaboradores, o que **demonstra uma excelente performance na retenção de pessoas** na Casa da Esperança.



Excelência que se **constrói**

QUALIDADE, SEGURANÇA, PROTOCOLOS E ONA.

Qualidade que transforma

Nossa jornada pela qualidade começou em 2021, com um amplo processo de levantamentos, reestruturações, revisão de processos e fortalecimento das equipes.

Em 2023 e 2024, avançamos para as etapas de avaliação e conquistamos a Acreditação ONA Nível 2. Em menos de um ano, demos mais um passo decisivo: em 2025, alcançamos o **Nível 3 – Excelência,** o mais alto nível de acreditação da ONA.

Hoje, a qualidade está presente em todas as nossas principais frentes, com atuação forte em experiência do paciente, protocolos, segurança e indicadores de desempenho, como redução de fobia, cálculo de clearance para proteção renal, protocolo SBAR, entre outras iniciativas.

A evolução da qualidade na Casa da Esperança é resultado de um trabalho integrado, que envolve diferentes áreas e conta com o comprometimento da Presidente, Andreia Teresa Faboci Spadafora, e do Diretor Médico, Dr. Adriano Valente. Sob a gestão da Gerente de Qualidade, Ana Gargalac, esse time reúne Qualidade, Processos, Cadeia Medicamentosa,Ouvidoria e Atendimento ao Cliente, além do Núcleo de Segurança do Paciente.



A atuação conjunta fortalece a melhoria contínua, a segurança do paciente e a qualidade dos processos, reafirmando o compromisso da Casa da Esperança com uma assistência segura, humanizada e de excelência em alta complexidade.

Mais do que uma área, a qualidade é um compromisso de todos, construído diariamente em cada processo, em cada detalhe e na experiência de cada paciente.

ACREDITADO PLENO ONA

2024

ACREDITADO COM EXCELÊNCIA ONA

2025

Excelência que se **constrói**

QUALIDADE EM MOVIMENTO

Núcleo de Segurança

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é formado por profissionais de diversas áreas, com a premissa de mitigar riscos de eventos adversos e reduzir as ocorrências de incidentes evitáveis na assistência à saúde.

O NSP alicerçado pela Política de Segurança, trabalha embasados nas 06 metas internacionais, internalizando a cultura de Qualidade e segurança do paciente através de monitorando eventos adversos e incidentes através das notificações, promove treinamentos, auditorias, mapeamento de riscos, implantação e acompanhamento dos protocolos de segurança de acordo com as necessidades e o objetivo de fortalecer cada vez mais a cultura de segurança do paciente e melhoria contínua.

A segurança do paciente é responsabilidade de todos os colaboradores, identificando e reduzindo ao máximo atos inseguros nos processos assistenciais, pautando das melhores práticas, para alcançar os melhores resultados possíveis ao paciente.



Excelência e melhoria contínua

Nossa parceria com a Fundação Dom Cabral reforça o compromisso com a excelência e a melhoria contínua. A iniciativa contribui para o desenvolvimento de nossas lideranças, o aprimoramento da gestão e a evolução dos processos internos.

Esse investimento em conhecimento e capacitação fortalece uma cultura voltada à qualidade, inovação e busca constante por melhores resultados. Como consequência, aprimoramos continuamente a forma como cuidamos de nossos pacientes, proporcionando uma experiência cada vez mais segura, eficiente e humanizada.

Caminhada do Autismo

A Casa da Esperança anualmente participa da Caminhada do Autismo, iniciativa voltada à conscientização sobre o Transtorno do Espectro Autista (TEA), promovendo um momento de mobilização, inclusão e sensibilização da comunidade. A participação reforça o compromisso da instituição com a construção de uma sociedade mais informada, acolhedora e inclusiva, ampliando o diálogo sobre o respeito às diferenças e a importância de garantir visibilidade e direitos às pessoas com autismo e suas famílias.

Mais do que estar presente, a iniciativa representa a atuação da Casa da Esperança na aproximação com a comunidade e no fortalecimento de ações que promovem saúde, cidadania e inclusão.



Excelência que se **constrói**

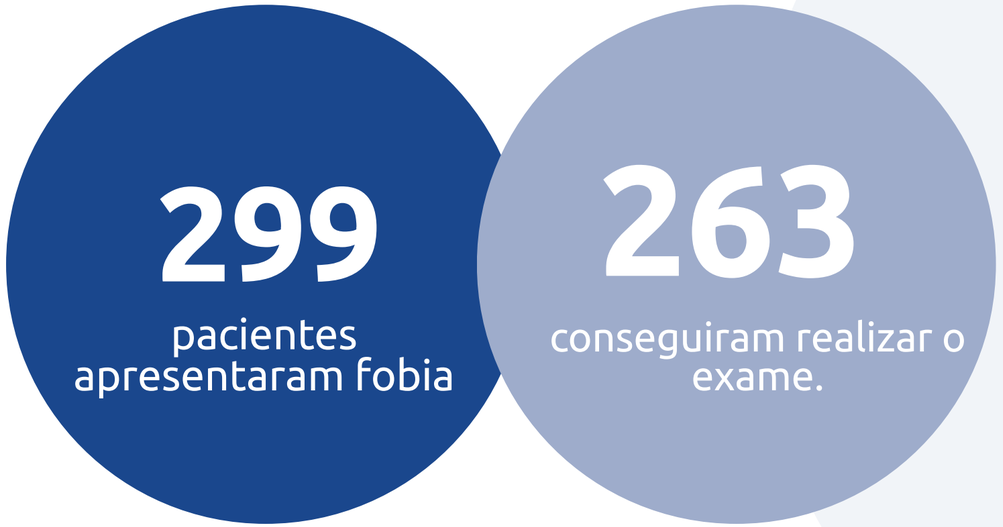
QUALIDADE EM MOVIMENTO

Redução de Fobia

A instituição se destaca pela atuação humanizada e pela **experiência no acolhimento de pacientes que apresentam fobia** e ansiedade relacionadas à realização de exames. Por meio de estratégias individualizadas, comunicação contínua, acompanhamento da equipe assistencial e medidas de conforto, buscamos reduzir o medo e proporcionar maior segurança durante todo o procedimento.

Esse cuidado tem contribuído para que pacientes que inicialmente apresentavam grande dificuldade ou impossibilidade de realizar o exame consigam concluí-lo com maior tranquilidade e confiança, evidenciando o compromisso da instituição com a qualidade, a segurança e a experiência do paciente.

Índice de Revisão de Reconvocação



período de janeiro a junho de 2026.

Excelência que se **constrói**

QUALIDADE EM MOVIMENTO

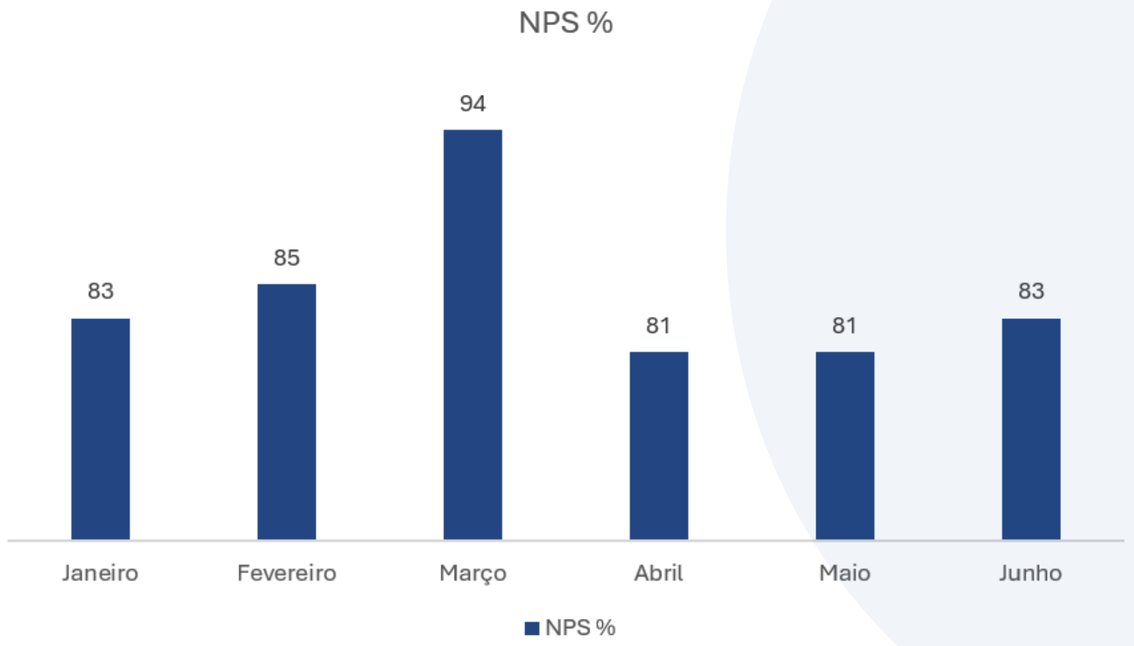
ouvir, cuidar e transformar

Na Casa da Esperança, a satisfação do paciente é parte essencial do nosso compromisso com a qualidade. Por isso, acompanhamos continuamente o NPS (Net Promoter Score) como uma importante ferramenta para compreender a percepção de quem utiliza nossos serviços e identificar oportunidades de evolução.

Em 2026, estabelecemos como meta alcançar 86% de satisfação, reforçando nosso compromisso com uma experiência cada vez mais acolhedora, segura e humanizada.

Para isso, nossa escuta acontece de forma ativa e próxima, por meio de contatos presenciais e por telefone, permitindo compreender as experiências vivenciadas pelos pacientes, reconhecer o que estamos fazendo bem e transformar pontos de melhoria em ações concretas.

Mais do que um indicador, o NPS representa a nossa escolha de ouvir para evoluir, colocando o paciente no centro das decisões e envolvendo **toda a equipe na construção de uma experiência cada vez melhor.**



Excelência que se **constrói**

QUALIDADE EM MOVIMENTO

A experiência do paciente vai além do atendimento. Por isso, valorizamos sua escuta e percepção para aprimorar continuamente a qualidade do nosso cuidado.

período de janeiro a Junho de 2026.

Fonte: Área de Relacionamento do Paciente – registros acompanhados pela Wellon.

Todos maravilhosos. É a terceira ressonância com sedação que minha filha de 7 anos faz. É um cuidado incrível que vcs tem. Eu agradeço demais pela agilidade, paciência, carinho e muita competência. Sei que se precisar sei que minha filha está em boas mãos. Vcs são demais.

Eu e meus filhos, q me acompanharam, agradecemos a todos pelo atendimento e o carinho, q nos proporcionaram. Desde a entrada, recepção, triagem e o pessoal q concluíram a tomografia. Foram muito gentis, comigo sou uma senhora de 87 anos. Cheguei triste c dores, e saí sorrindo, c tanto carinho q recebi. Muito obrigada a todos. A Deus abençoe vcs..Atendimento excelente, muitos organizado, funcionários educados, tempo de espera do padrão, parabéns que continue assim. Gratidão a toda equipe.

Foi a primeira vez que utilizei e fiquei encantada com a eficiência e educação de todos os profissionais da portaria, passando pelos atendentes, enfermeiros e médicos. Parabéns,

Agradeço e muito a toda a equipe. Vcs são maravilhosos demais. Me deixaram mais calma, pois minha pequena é autista, não verbal. Meu muito obrigada!!!

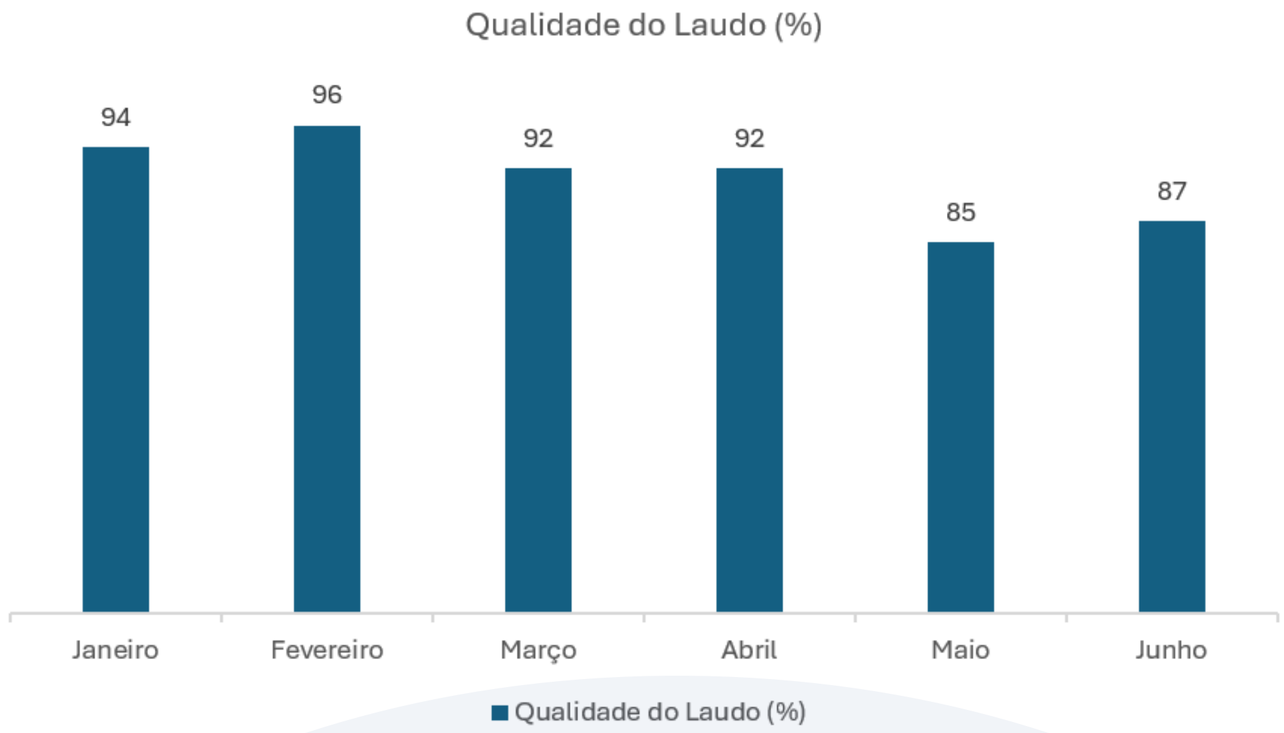
Parabéns à gestão e a toda a equipe! O ambiente é extremamente organizado, e o atendimento, desde a recepção até a realização do exame, é conduzido com muita agilidade, cordialidade e prontidão. Tudo acontece de forma organizada e dentro do horário previsto, demonstrando o comprometimento e o profissionalismo de toda a equipe. Parabéns a todos os funcionários pelo excelente atendimento e pelo cuidado com os pacientes!

Excelência que se **constrói**

QUALIDADE EM MOVIMENTO

O indicador monitora a **qualidade dos laudos** médicos por meio de um processo de validação entre a equipe médica da instituição, assegurando maior precisão diagnóstica, padronização das análises e segurança do paciente.

Esse acompanhamento contínuo contribui para a melhoria da qualidade assistencial e para a confiabilidade dos resultados emitidos. Abrange as especialidades de Ressonância e Tomografia.



Excelência que se **constrói**

QUALIDADE EM MOVIMENTO

Os indicadores de revisão de laudos e reconvocação de exames evidenciam o compromisso da instituição com a qualidade, a segurança do paciente e a precisão diagnóstica. O acompanhamento desses indicadores permite identificar oportunidades de melhoria e fortalecer continuamente os processos assistenciais.

resultados refletem a efetividade das práticas adotadas, o rigor técnico das equipes e o monitoramento contínuo das atividades, contribuindo para maior confiabilidade dos diagnósticos e para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Índice de Revisão de Laudos



período de janeiro a junho de 2026.

O indicador mensura o número total de exames que necessitaram de revisão de laudo. Aplica-se às especialidades: Tomografia, Ressonância, Mamografia, Radiologia e Densitometria.

Índice de Revisão de Reconvocação



período de janeiro a junho de 2026.

Pacientes reconvocados para complementar ou para repetir o exame já realizado. Aplica-se às especialidades: Tomografia, Ressonância, Mamografia, Radiologia e Densitometria.

Excelência que se **constrói**

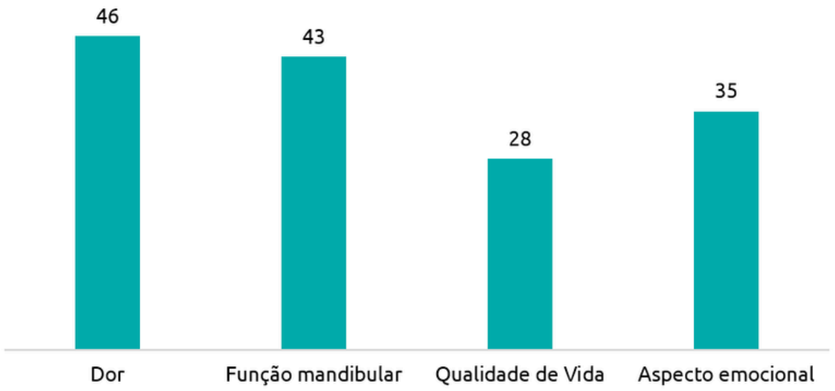
QUALIDADE EM MOVIMENTO

Esses indicadores são referentes à **linha de tratamento**, que tem como compromisso a recuperação funcional, a redução da dor e a melhoria da qualidade de vida dos pacientes.

A análise dos resultados, por meio dos indicadores, **evidencia a efetividade dos protocolos aplicados, como Joelho, Coluna e ATM,** no primeiro semestre de 2026. Para o protocolo de ATM, a pesquisa foi realizada com 55 pacientes, enquanto os protocolos de Coluna e Joelho contaram com a participação de 22 pacientes cada.

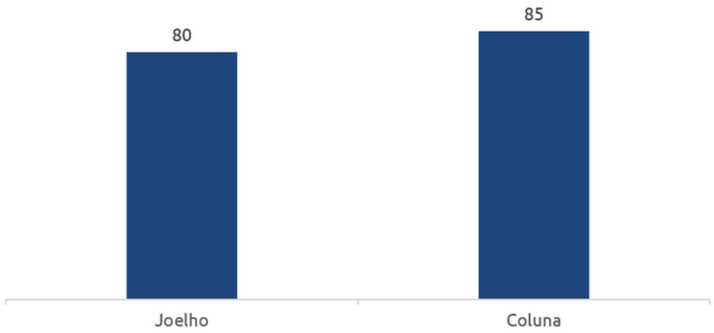
Os dados demonstram resultados clínicos positivos e reforçam a atuação baseada em evidências, com foco em um cuidado eficiente, humanizado e orientado à evolução do paciente.

Melhora Geral por Requisito (%)



Protocolo de ATM – 1º semestre (55 pacientes)

Pacientes com redução da dor em 70%



Protocolos de Joelho e Coluna – 2º semestre (22 pacientes)

Cuidado que **alcança**

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E USO RESPONSÁVEL DE RECURSOS.

Na Casa da Esperança, entendemos que promover saúde também significa **assumir responsabilidade pelo impacto que geramos no meio ambiente.** Em uma instituição de saúde, onde o consumo de recursos, a geração de resíduos e o uso de diferentes insumos fazem parte da rotina, esse olhar se torna ainda mais importante. Por isso, **buscamos constantemente aprimorar nossos processos, reduzir desperdícios e garantir que cada recurso seja utilizado de forma consciente e responsável.**

Esse compromisso está presente em diferentes frentes da nossa atuação. **Trabalhamos com a gestão adequada de resíduos, o direcionamento correto de materiais, a logística reversa, o descarte responsável de pilhas e baterias, a redução do consumo de papel e ações voltadas à eficiência energética e ao uso racional de insumos.** São iniciativas que fazem parte de uma construção contínua e que envolvem diferentes áreas e profissionais da instituição.

Mais do que realizar ações isoladas, buscamos entender o impacto gerado por nossas escolhas. Por isso, acompanhamos indicadores ambientais que nos ajudam a medir o consumo de recursos, identificar oportunidades de melhoria e avaliar a efetividade das iniciativas implementadas. Esses dados orientam decisões e permitem que avancemos de forma cada vez mais consciente, transformando sustentabilidade em uma prática presente na nossa gestão e no nosso dia a dia.

Assim, cada ação representa uma oportunidade de fazer melhor: **utilizar menos, desperdiçar menos, direcionar corretamente e gerar mais impacto positivo.** É dessa forma que seguimos fortalecendo uma cultura de responsabilidade ambiental, alinhada ao nosso compromisso de cuidar das pessoas e também do ambiente em que estamos inseridos.





Cuidado que **alcança**

SUSTENTABILIDADE NA PRÁTICA

Tecnologia a favor da sustentabilidade

Com o avanço da tecnologia, buscamos constantemente soluções que contribuam para tornar nossos processos mais eficientes e, ao mesmo tempo, reduzir os impactos ambientais de nossas atividades.

Nesse sentido, implementamos um sistema que permite aos pacientes acessarem suas imagens de forma prática e segura por meio de um QR Code. A iniciativa reduz a utilização de materiais impressos e, consequentemente, a geração de resíduos, além de proporcionar uma experiência mais ágil e conveniente para o paciente.





Gestão responsável de resíduos

A Casa da Esperança busca garantir a destinação adequada dos resíduos gerados pelas atividades da instituição, adotando práticas responsáveis de gestão e descarte.

No primeiro semestre, realizamos um importante investimento na **substituição dos telhados** de nossas unidades, anteriormente feitos de policarbonato. A intervenção gerou resíduos provenientes da retirada do material, que foram encaminhados para destinação adequada por meio de empresa especializada.

O processo foi devidamente registrado por meio de **MTR (Manifesto de Transporte de Resíduos),** documento que comprova o transporte e a destinação do material descartado.

A iniciativa reforça nosso compromisso com a sustentabilidade e com a gestão responsável dos impactos ambientais gerados pelas atividades da instituição.

Engajamento com a sustentabilidade

Como instituição, também temos o compromisso de **engajar nossos colaboradores e pacientes em práticas sustentáveis.** Nesse sentido, a Casa da Esperança participa do **projeto "Doe Tampinhas"**, uma iniciativa que promove a coleta e a destinação de tampinhas plásticas para uma finalidade social e ambiental.

A ação conta com a **participação ativa de colaboradores e pacientes**, que podem realizar suas doações nos pontos de coleta disponibilizados na recepção das unidades. O envolvimento foi tão significativo que a própria instituição passou a produzir bombonas de maior capacidade para ampliar a estrutura de coleta e acompanhar o crescimento da iniciativa.

O alcance da **ação também ganhou reconhecimento externo. A deputada Ana Carolina, idealizadora** do projeto





Cuidado que **alcança**

SUSTENTABILIDADE NA PRÁTICA



SIPAT — Meio ambiente e conscientização
Em 2026, a SIPAT da Casa da Esperança teve como tema central o meio ambiente, promovendo ações de conscientização sobre sustentabilidade, gestão de resíduos e responsabilidade ambiental.

A programação contou com palestras e atividades práticas, incluindo uma oficina de pintura com materiais recicláveis e reutilizáveis, demonstrando novas possibilidades para itens que seriam descartados. As ações integraram informação, criatividade e prática, reforçando a importância de hábitos mais conscientes e sustentáveis no cotidiano institucional.

Sustentabilidade na entrega de exames
Como parte das iniciativas de sustentabilidade da instituição, realizamos a substituição das pastas utilizadas na entrega de exames por sacolas plásticas recicláveis. A mudança busca otimizar o uso de materiais e tornar o processo de entrega mais adequado à rotina dos pacientes, mantendo o cuidado com a apresentação e a proteção dos documentos.

A escolha por um material reciclável contribui para a adoção de práticas mais conscientes e reforça o compromisso da instituição com a sustentabilidade em diferentes etapas de sua operação. A iniciativa integra um conjunto de ações voltadas à revisão de processos e à busca por alternativas que conciliem praticidade, qualidade e responsabilidade ambiental.





Energia renovável
Toda a energia utilizada em nossas operações é proveniente de fontes renováveis. Essa escolha representa uma iniciativa importante para reduzir os impactos ambientais relacionados ao consumo de energia e incorporar práticas mais sustentáveis à nossa rotina.

A utilização de energia renovável contribui para uma operação mais consciente e alinhada às boas práticas ambientais, reforçando o compromisso da instituição com a preservação dos recursos naturais e a redução de impactos sobre o meio ambiente.

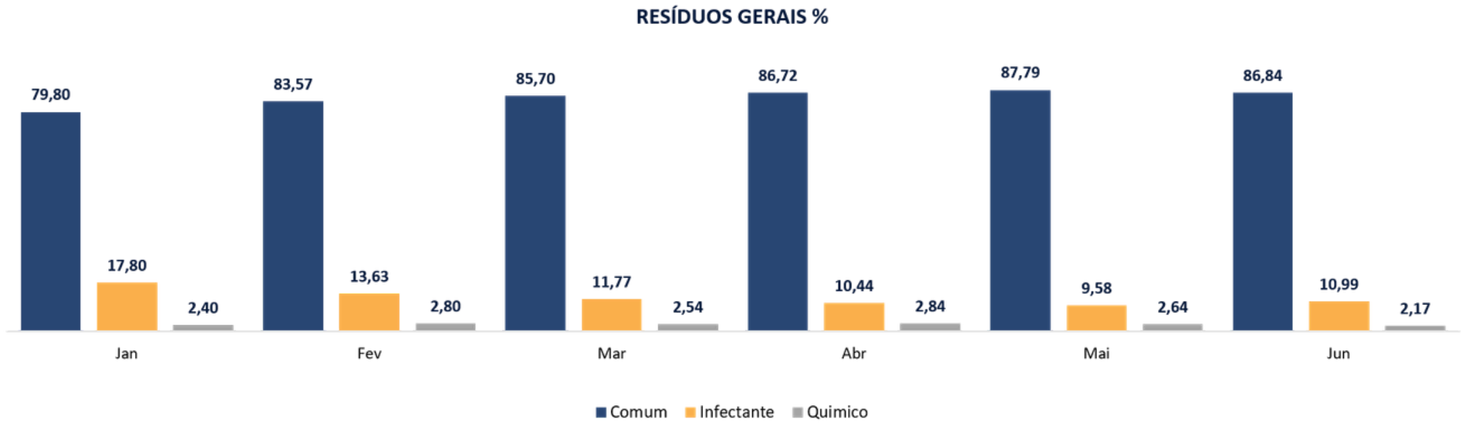
Essa iniciativa também integra um conjunto de ações que buscam tornar nossas atividades cada vez mais responsáveis e sustentáveis, demonstrando que escolhas realizadas no cotidiano da instituição podem contribuir para a construção de um futuro com menor impacto ambiental.

Cuidado que **alcança**

INDICADOR - RESÍDUOS GERAIS%

O indicador de **“resíduos gerais”** mostra o **volume de resíduos produzidos, separados em comum, infectante e químico.** Essa separação e destinação correta contribui para a redução dos impactos ambientais e sanitários, pois garante que cada tipo de resíduo receba o tratamento adequado. Isso evita a contaminação do solo, da água e do ar, diminui riscos à saúde pública e melhora a eficiência dos processos de descarte e tratamento.

Além disso, fortalece a gestão ambiental e promove um uso mais responsável dos recursos, reduzindo os danos ao meio ambiente.



Cuidado que **alcança**

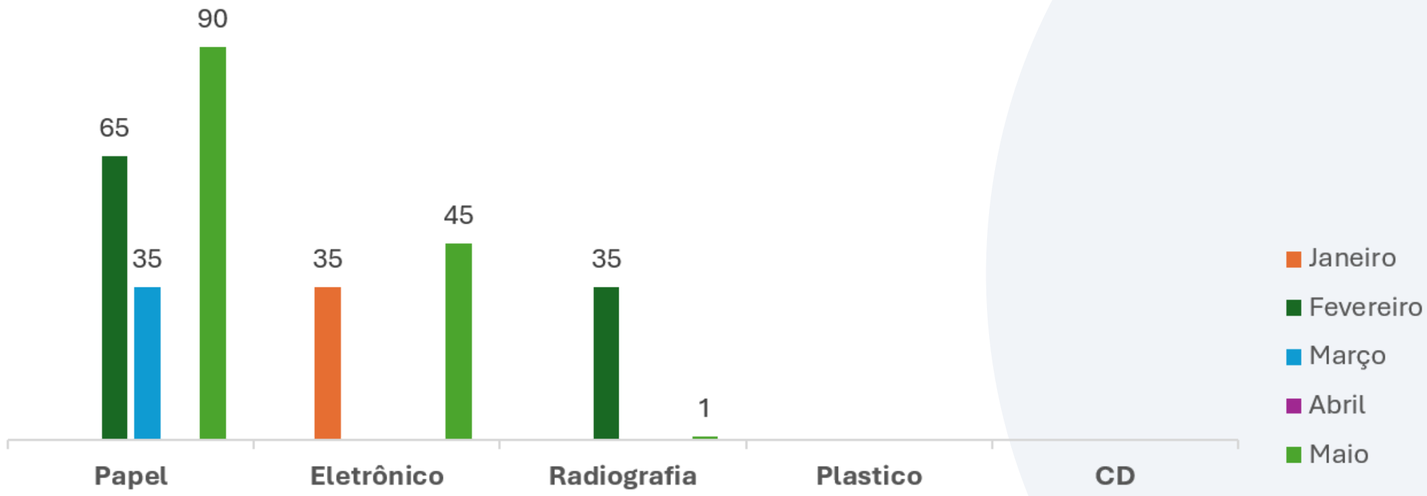
INDICADOR - RECICLAGEM

O acompanhamento da coleta de materiais recicláveis tem como **objetivo mensurar os materiais coletados e destinados de forma adequada,** contribuindo para o monitoramento das ações de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental desenvolvidas pela instituição.

O registro mensal permite a**companhar a evolução das coletas e identificar os materiais com maior volume de arrecadação,** fortalecendo as práticas de separação, destinação correta dos resíduos e conscientização ambiental.
No período de janeiro a maio, foram coletados **190 kg de papel**, provenientes de documentos sigilosos contendo dados sensíveis, cuja destinação adequada contribui para a proteção das informações e o atendimento às diretrizes da Lei Geral de

Proteção de Dados (LGPD). Também foram destinados 80 kg de materiais eletrônicos e **35 kg de materiais radiográficos**, contribuindo para a redução do descarte inadequado e para a destinação ambientalmente responsável desses materiais.

Os resultados demonstram o compromisso da instituição com a gestão PGRSS, a proteção de dados e a adoção de práticas sustentáveis, gerando benefícios ambientais e sociais.

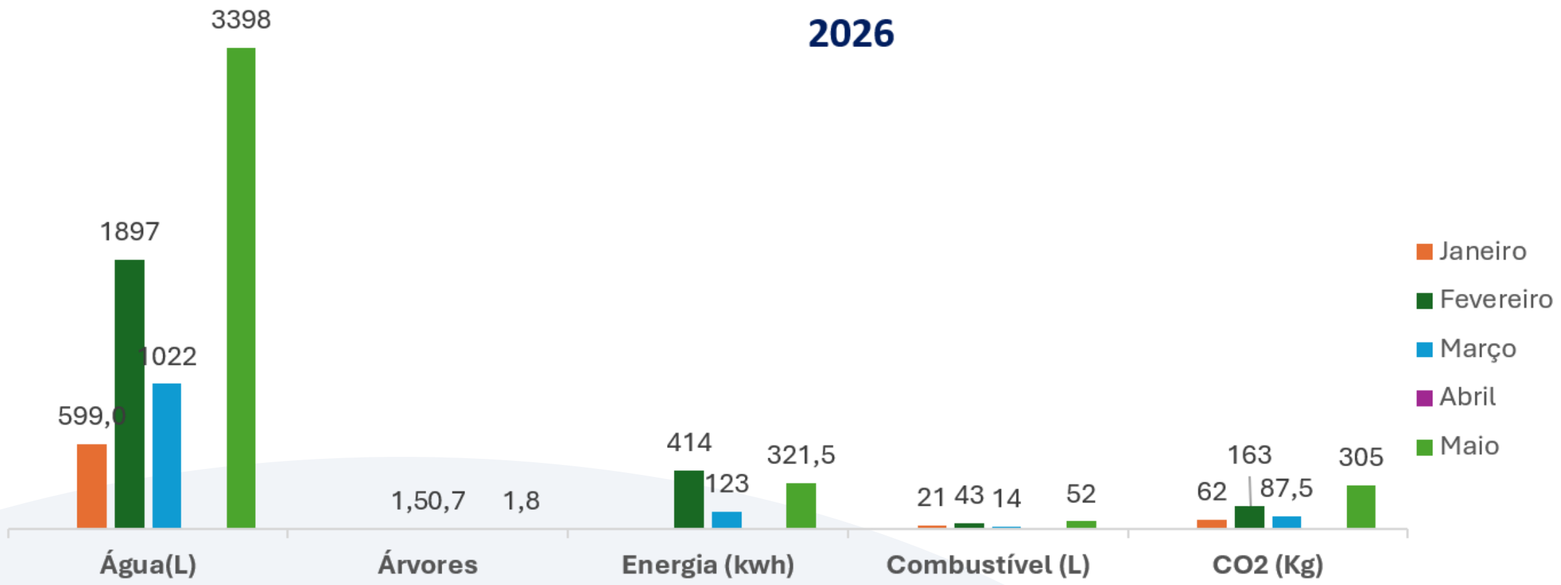


Cuidado que **alcança**

INDICADOR - RECURSOS NATURAIS PRESERVADOS

Entre janeiro e maio de 2026, as ações de destinação adequada de resíduos contribuíram para a preservação de **6.916 litros de água**, **4 árvores e 858,5 kWh de energia,** além de evitar o uso de **130 litros de combustível fóssil e a emissão de 617,5 kg de CO_2.**

Os resultados demonstram o impacto positivo das ações de reciclagem e destinação adequada de resíduos, contribuindo para a preservação dos recursos naturais, redução dos impactos ambientais e fortalecimento das práticas de sustentabilidade, em alinhamento com a instituição.



Recursos que viram **cuidado**

GESTÃO FINANCEIRA, INVESTIMENTOS E INFRAESTRUTURA.

Gestão Financeira e Contábil

"Uma gestão financeira responsável é essencial para garantir que a Casa da Esperança siga forte, sustentável e preparada para cumprir sua missão."

Edgar e Borsari — Gestão Financeira

A sustentabilidade de uma instituição de saúde filantrópica começa pela responsabilidade na gestão de seus recursos. Desde **2022,** a Casa da Esperança vem fortalecendo seus processos financeiros e contábeis, buscando mais equilíbrio, transparência, planejamento e sustentabilidade.

Esse trabalho envolve administrar recursos limitados diante de necessidades crescentes, sempre conciliando responsabilidade financeira com a qualidade da assistência. Para isso, cada decisão é tomada com planejamento e atenção aos custos, às necessidades de cada área e, principalmente, ao impacto que os recursos têm na continuidade e na qualidade do cuidado.

Nesse processo, o trabalho do time de Financeiro, Contábil e Faturamento é fundamental. São profissionais que atuam diariamente no acompanhamento dos recursos, no controle dos processos e na organização das informações que dão suporte às decisões da instituição. Um trabalho muitas vezes realizado nos bastidores, mas essencial para que toda a Casa possa funcionar de forma eficiente e sustentável.



Nosso compromisso é direcionar os recursos de forma responsável e estratégica, garantindo que a instituição tenha acesso a equipamentos, medicamentos, materiais e insumos necessários, sem comprometer sua saúde financeira. Mais do que equilibrar receitas e despesas, buscamos transformar recursos em cuidado.

A sustentabilidade financeira é o que permite à Casa da Esperança continuar cuidando e acolhendo com excelência e solidariedade, preservando sua essência filantrópica e utilizando cada recurso com responsabilidade e propósito.

Edgar Kataoka
Gerente Finaceiro

Luiz Carlos Borsari
Diretor Financeiro da Casa da Esperança de Santo André 2024-2026



Recursos que viram **cuidado**

TRANSFORMANDO PARA CUIDAR MELHOR

Obras no CD
As melhorias realizadas no Centro Diagnóstico (CD) representam um importante investimento na ampliação e qualificação da estrutura oferecida aos pacientes. Entre as iniciativas, destacam-se a instalação de um novo elevador, a criação de novos consultórios e a renovação da fachada da unidade, além de outras adequações estruturais. As intervenções contribuem para um ambiente mais acessível, funcional e adequado às necessidades de pacientes e profissionais.

Obras no CN
No Centro de Neurodesenvolvimento (CN), os investimentos foram direcionados à ampliação e melhoria dos espaços destinados ao atendimento. Foram realizadas adequações para o setor administrativo, implantação de espaço para acupuntura e criação de novas salas de atendimento psicológico. As novas estruturas permitem oferecer ambientes mais adequados e acolhedores, acompanhando a expansão dos serviços disponibilizados pela instituição.





Investimentos em RM e TC
A instituição também realizou investimentos na estrutura destinada aos exames de Ressonância Magnética (RM) e Tomografia Computadorizada (TC), com a criação e adequação de novos espaços de atendimento. As melhorias acompanham a necessidade de ampliar a capacidade dos serviços e proporcionar melhores condições para pacientes e equipes durante a realização dos exames.



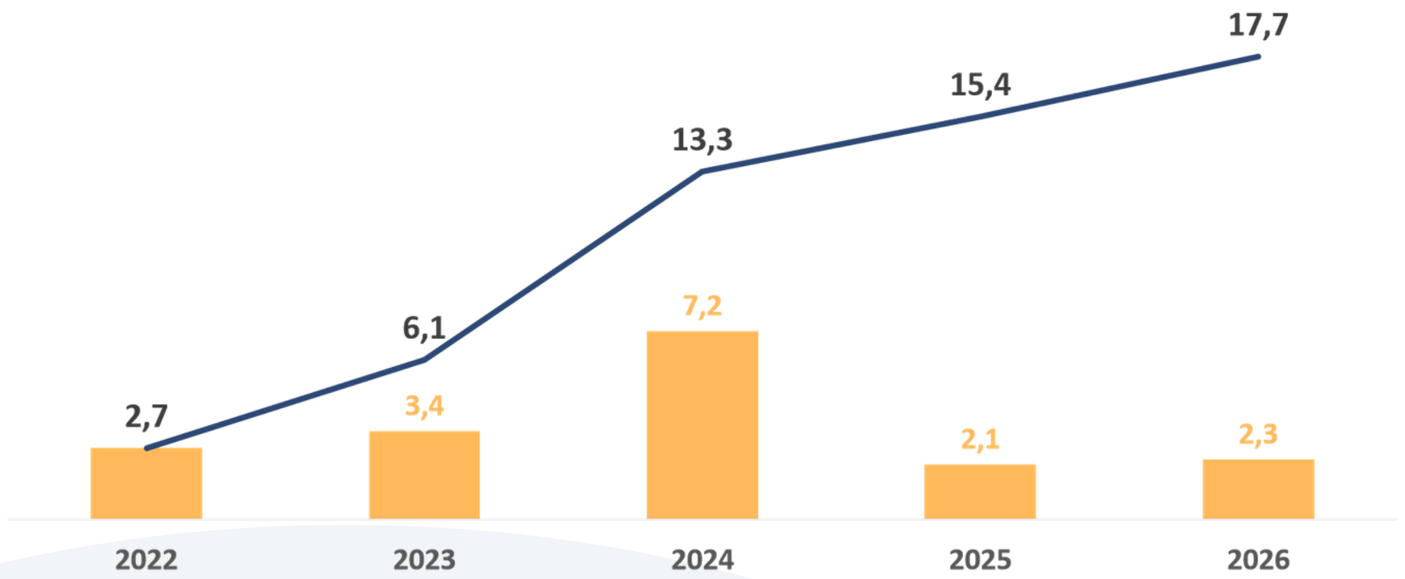
Inteligência Artificial no atendimento
Como parte da estratégia de inovação, a instituição passou a contar com a Elisa, assistente virtual desenvolvida com o uso de Inteligência Artificial, voltada ao atendimento e à orientação dos pacientes. A ferramenta amplia os canais de comunicação com o público e contribui para tornar o acesso às informações mais ágil, além de apoiar os processos de atendimento da instituição.



Recursos que viram **cuidado**

INDICADOR - INVESTIMENTO

Nos últimos anos, a instituição vem realizando investimentos contínuos em modernização tecnológica, melhorias estruturais, reformas e ampliação do quadro de colaboradores, fortalecendo seu compromisso com a qualidade assistencial, a segurança e a eficiência operacional.
Esses investimentos refletem uma estratégia voltada ao crescimento sustentável, à evolução constante dos serviços prestados e ao fortalecimento da excelência no cuidado oferecido aos pacientes e suas famílias.
A Casa da Esperança mantém capacidade financeira adequada para honrar seus compromissos mensais, sem necessidade de captação de recursos de terceiros, reafirmando a solidez e a responsabilidade de sua gestão financeira.



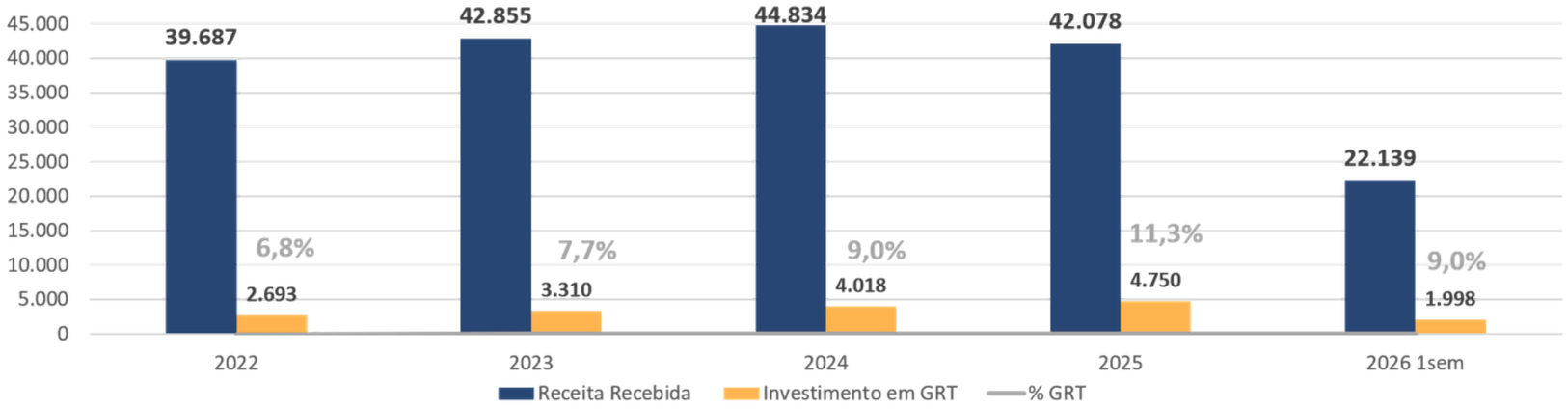
Recursos que viram **cuidado**

INDICADOR - GRATUIDADE

A gratuidade traduz-se nos **atendimentos feitos sem custos ao paciente**, sendo este **o objetivo principal da existência da Casa da Esperança.** O percentual se refere ao custo dos procedimentos oferecidos gratuitamente em comparação à receita recebida durante cada ano.

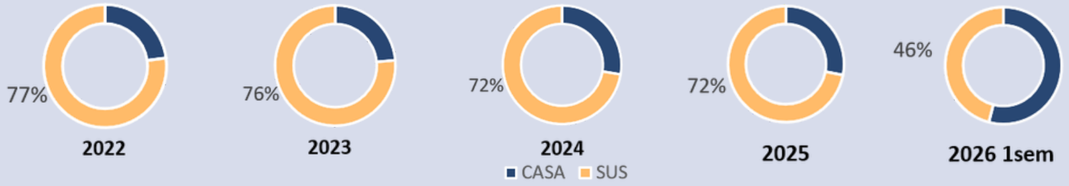
O gráfico demonstra que em 2026 atingimos o maior valor despendido a população que necessita de atendimento de saúde e encontram se em situação de vulnerabilidade social, representando mais de 11% do faturamento recebido.

Quanto ao percentual de atendimentos SUS, convênio e particulares, os gráficos demonstram a participação da quantidade de procedimentos direcionados ao SUS em comparação ao total de procedimentos realizados durante cada ano, representando mais de 70% dos atendimentos. Os dados reforçam o compromisso da instituição com a assistência pública e o acesso da população aos serviços de saúde.



%

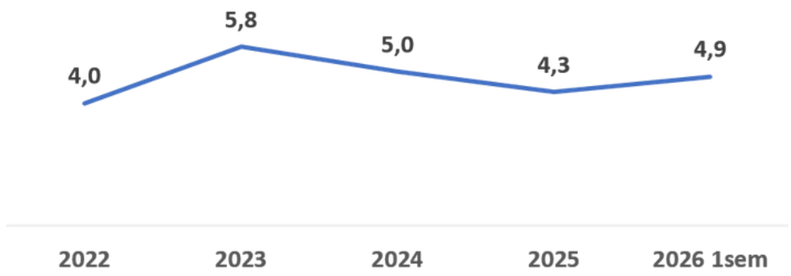
DE **PROCEDIMENTOS**
REALIZADOS PARA SUS
(excl. GRT) E NÃO SUS



Recursos que viram **cuidado**

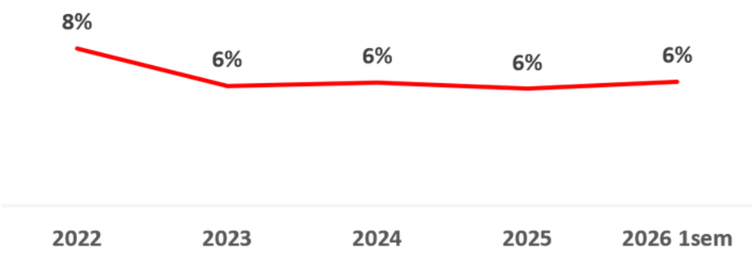
INDICADOR - GRATUIDADE

Liquidez Corrente



A liquidez corrente **acima de 1**, que indica a capacidade de uma empresa honrar as dívidas em curto prazo utilizando os ativos circulantes, demonstra que a Casa está financeiramente bem sustentada.

Endividamento



Adicionalmente, o grau de endividamento neste nível indica que a Casa tem recursos próprios suficientes para garantir a sustentabilidade financeira.

Visão para **o futuro**

O segundo semestre de 2026 marca uma nova etapa na trajetória da Casa da Esperança, com importantes investimentos, melhorias estruturais e iniciativas para ampliar o acesso à saúde e qualificar ainda mais a experiência dos pacientes.

Até o início de **2027,** serão **investidos mais de R$ 5 milhões em obras**, novas tecnologias e serviços, incluindo a implantação da telemedicina. Também está prevista a oferta de atendimento com clínico geral em sistema de porta aberta, durante o horário de funcionamento da clínica, além da ampliação do acesso a exames como tomografia, densitometria óssea e mamografia, sem necessidade de agendamento prévio.

Em 2027, uma nova Diretoria dará continuidade a esse movimento, fortalecendo os pilares de inovação, tecnologia, eficiência e excelência assistencial.

Seguimos **construindo o futuro da Casa da Esperança com o compromisso** de ampliar o acesso à saúde, unir tecnologia e humanização e oferecer um atendimento cada vez mais qualificado, acolhedor e solidário.



“Este relatório reúne muito mais do que resultados e iniciativas: reúne a prova de que a transformação é um trabalho conjunto. Ela nasce quando propósitos se encontram para dar continuidade a um legado iniciado em 1954, e cada mão se une para fazer a diferença.”



casa DA ESPERANÇA

Contatos

11 4979-7333

@casadaesperanca_

/casadaesperancaoficial

/CasaDaEsperançaSantoAndré

/casadaesperança-santoandré