



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016.

As fissuras labiopalatinas são aberturas na região do lábio e/ou palato, ocasionadas pelo não fechamento destas estruturas durante a gestação dos bebês. Os estudos indicam a causa como uma combinação de fatores genéticos e ambientais.

No Brasil, há referência de uma criança com fissura labiopalatina para cada 650 nascidas. Espera-se o nascimento de 6.000 a 8.000 crianças com a malformação no ano, considerando a taxa de natalidade de 3,5%.

Em virtude do número de pessoas que apresentavam esta anomalia na cidade de Sorocaba e região, a Afissore foi fundada pelos pais e usuários, buscando minimizar as dificuldades relativas à locomoção até Bauru, sendo assim acompanhadas, encaminhadas e posteriormente, reabilitadas principalmente nos aspectos fonoaudiológicos, dentários e psicossociais.

A Afissore - Associação dos Fissurados Lábio Palatais de Sorocaba e Região é uma instituição privada, de natureza filantrópica e de Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal. Há 26 anos oferece atendimento gratuito às pessoas com anomalia craniofacial e tem como referência o Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais (HRAC) da Universidade de São Paulo localizado em Bauru e também o Hospital Sobrapar - Crânio e Face da Unicamp em Campinas, onde são realizadas as cirurgias corretivas.

A questão da anomalia craniofacial tem urgência de atendimento, pois seu retardo pode causar sequelas impedindo sua reabilitação. Assim, o tratamento inicia-se na gestação ou na maternidade, onde os profissionais da Afissore prestam as primeiras orientações para a família que mostra-se insegura, temerosa e inquisidora e, nem sempre a equipe de saúde encontra resposta para as perguntas formuladas. Também avalia o bebê quanto a sua capacidade de sucção propondo a melhor posição de amamentação ou até mesmo, o uso de sonda. Com este atendimento, colaboramos para atingir a meta do milênio de “reduzir a mortalidade infantil”.

O tratamento é longo e complexo. Usuários com esta malformação podem apresentar problemas diversos, incluindo desnutrição, alteração na dentição, déficit no



desenvolvimento da fala, infecção crônica ou possível perda da audição, alteração na aparência facial, transtornos emocionais, dificuldades de aprendizagem e de socialização. Essa anomalia traz sequelas psicossociais que, se não tratadas, repercutem em suas famílias principalmente as que têm menor acesso a informação e ao tratamento especializado, bem como na sua inserção na vida comunitária.

A Associação realiza gratuitamente atendimento ambulatorial pré e pós-cirúrgico através de uma equipe multidisciplinar composta por: médicos, dentistas, fonoaudiólogas, fisioterapeuta, psicólogas, nutricionistas e assistente social. A equipe atua de acordo com as necessidades individuais de cada usuário. Em 2016 foram atendidos 168 usuários/mês gerando 2890 atendimentos/ano.

Atualmente a entidade possui 1195 usuários cadastrados e recebe aproximadamente 25 casos novos por ano.

A Afissore tem por missão: “reabilitar as pessoas com anomalias craniofaciais promovendo a autoestima, autonomia, saúde, dignidade, bem-estar social visando sua inserção na sociedade de Sorocaba e região”.

Os valores da Afissore são: solidariedade, ética, trabalho em equipe, honestidade, transparência e competência técnica.

A visão é ser referência no tratamento de fissuras labiopalatinas através de apoio multidisciplinar e suporte social.

No desenvolvimento dos seus serviços a Afissore tem por objetivo:

- Universalidade – condição que abrange indiscriminadamente a todos os indivíduos; acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência;
- Equidade – reconhecimento igual dos direitos de cada um;
- Integralidade – conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema;
- Promover a integração de seus serviços com outras organizações afins;
- Preservação da autonomia: defesa da integridade física e moral;
- Desenvolver serviços de habilitação e reabilitação visando a sua inclusão na vida comunitária.
- Priorizar aos assistidos e seus familiares a acolhida, a escuta, e o direito a informação;



# AFISSORE

juntando motivos para sorrir

Assegurar serviços em grupos que propiciem a convivência e fortalecimento de vínculos sociais;

- Facilitar a articulação em rede socioassistencial por meio de conexões entre as unidades do SUAS para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos usuários e suas famílias;
- Favorecer o desenvolvimento da autonomia, o protagonismo e exercício da sua condição de cidadão;
- Desenvolver e implementar projetos de capacitação profissional, afim de facilitar a inserção no mercado de trabalho e aumento da renda per capita familiar;

## IDENTIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

1

INSTALAÇÃO (SALA/ÁREA)	EQUIPAMENTOS	MATERIAS
01 Recepção com sala de espera	01 armário com prontuários, 01 mesa, 02 cadeiras, 01 cadeira longarina com três lugares, 01 jogo de sofá, 01 TV, 01 computador, 01 bebedouro, 01 telefone com PABX, 01 celular, rede Wi-Fi para uso comum	Canetas, lápis, revistas, agenda profissional
01 Brinquedoteca	02 estantes, 02 mesas com quatro cadeiras infantis, 01 mesa de pebolim, 01 mesa de sinuca, brinquedos, jogos diversos, rede Wi-Fi para uso comum	Livros adultos e infanto-juvenis
01 Sala de Serviço Social	01 computador, 01 impressora, 01 mesa, 03 cadeiras, 01 armário, 01 telefone, 01 ventilador	Papéis, canetas, impressos
02 Consultórios odontológicos	02 aparelhos de raios-X, 02 equipos odontológicos, 02 armários, 02 aparelhos de som, 03 carrinhos auxiliares, 02 mochos, 01 ultrassom, 03 fotopolemerizadores, 01 aparelho de solda de orto, 02 visores para filmes radiográficos, 02 ar-condicionados, 01 macri	Materiais odontológicos adequados para os procedimentos
01 Sala de pré e pós-atendimento odontológico	03 cadeiras, 01 mesa, 01 máquina fotográfica, 01 computador, 01 armário	Canetas, papel, impressos
01 Sala de esterilização, expurgo e lavagem	01 autoclave, 01 seladora, 01 armário, 01 frigobar, 01 caixa reveladora	Sacos plásticos, embalagem para esterilização
02 Salas de fonoaudiologia	02 mesas, 06 cadeiras, 03 armários, 02 ventiladores, 02 espelhos, brinquedos e jogos diversos	Lápis de cor, papel canetinha, cola e impressos



# AFISSORE

juntando motivos para sorrir

01 Sala de psicologia	01 sofá, 02 armários, 03 cadeiras, 01 mesa, 01 ventilador, brinquedos, jogos, 01 computador	Lápis de cor, papel canetinha, cola e impressos
01 Sala de atendimento médico	3 cadeiras, 1 mesa, 1 armário, 1 berço, 1 balança, 1 aparelho telefônico	Caneta, papel, impressos
01 Sala de fisioterapia	03 cadeiras, 01 mesa, 01 maca, 01 ventilador	Caneta, papel, impressos
01 Sala de reunião	01 mesa, 01 armário, 13 cadeiras, 01 computador, 01 lousa, 01 ventilador, 01 apagador	Papel, caneta pincel
05 Banheiros (sendo 01 com acessibilidade)	05 pias, 05 sanitários, 01 mictório, 05 cestos de lixo	Papel higiênico, sabonete líquido, papel interfolha
01 Sala da administração	02 computadores, 02 impressoras, 02 mesas, 02 cadeiras giratórias, 03 cadeiras pé palito, 01 armário embutido, 01 balcão, 02 aparelhos de telefone, 01 ar condicionado, rede Wi-Fi disponível em todas as salas de atendimento da equipe	Papel, cola, caneta, elástico, cliques, cartucho para impressora

## OBJETIVO GERAL

2

Habilitar e reabilitar as pessoas com fissuras labiopalatinas promovendo a autoestima, autonomia, saúde, dignidade e bem-estar social, visando sua inserção na sociedade de Sorocaba.

## IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

2.1

**Na Saúde:** prestar atendimento ambulatorial (pré e pós-cirúrgico) multiprofissional especializado em habilitação e reabilitação às pessoas com fissura labiopalatinas e seus familiares promovendo um cuidado integral, articulado e com resolutividade de forma a:

- Prevenir agravos, promover a autonomia possível e desenvolver potencialidades;
- Estimular o desenvolvimento de atividades de vida diária e atividades instrumentais de vida diária;
- Contribuir para a reorganização de dinâmica familiar, de forma a estimular a cooperação de todos no processo de reabilitação e cuidados à pessoa com deficiência;



- Promover a autoestima e a melhoria na qualidade de vida dos usuários;
- Articular intersetorialmente para a participação da pessoa com deficiência nos espaços sociais, terapêuticos, de lazer e trabalho;
- Estabelecer com a família discussões reflexivas e orientações sobre os direitos das pessoas com deficiência;
- Desenvolver capacidades e potencialidades, com vista ao alcance de alternativas emancipatórias.

**Na Assistência Social:** Habilitar e reabilitar as pessoas com anomalia craniofacial e suas famílias, prestar serviços e ofertar atividades de assessoramento e de defesa e garantia de direitos, que contribuam para o alcance da autonomia social e pessoal dos usuários da assistência na entidade e facilitar a sua convivência familiar e comunitária.

- Priorizar aos assistidos e seus familiares a acolhida, a escuta, e o direito a informação;
- Assegurar serviços em grupos que propiciem a convivência e fortalecimento de vínculos sociais;
- Facilitar a articulação em rede socioassistencial por meio de conexões entre as unidades do SUAS para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos usuários e suas famílias;
- Favorecer o desenvolvimento da autonomia, o protagonismo e exercício da sua condição de cidadão;
- Desenvolver e implementar projetos de capacitação profissional, afim de facilitar a inserção no mercado de trabalho e aumento da renda per capita familiar;
- Apoiar as famílias na tarefa de cuidar diminuindo a sobrecarga de trabalho e utilizando meios de comunicar e cuidar, visando a autonomia dos envolvidos;
- Prevenir situações de sobrecarga e desgastes de vínculos provenientes da relação prestação/demanda de cuidados prolongados;
- Promover e garantir o atendimento a 100% de demanda espontânea das pessoas com malformação craniofacial e seus familiares e aumentar em 30% o número de usuários ativos na associação.



# AFISSORE

juntando motivos para sorrir

## RECURSOS HUMANOS

3

FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL/ MENSAL	REGIME DE CONTRATAÇÃO
01 Otorrinolaringologista	1h/mensal	Voluntário
01 Fisioterapeuta	4h/mensais	Voluntário
01 Nutricionista	4h/mensais	Voluntário
02 Cirurgiões dentista Clínico Geral	9h/mensais	Voluntário
03 Cirurgiões dentista Ortodontista	15h/mensais	Voluntário
01 Cirurgião dentista Odontopediatra	15h/mensais	Voluntário
01 Cirurgião dentista Odontopediatra	2h/mensais	Voluntário
01 Técnica em saúde bucal	220h/mensais	CLT
01 Psicóloga e Coordenadora técnica	80h/mensais 20h/mensais	CLT
01 Psicóloga	100hs/mensais	CLT
01 Fonoaudióloga	75h/mensais	CLT
01 Fonoaudióloga	40h/mensais	Prestadora de serv. autônomo
01 Assistente social	150h/mensais	CLT
01 Coordenadora administrativa e financeira	200h/mensais	CLT
01 Auxiliar administrativa	220h/mensais	CLT
01 Auxiliar de serv. gerais	220h/mensais	CLT

O Serviço social foi o primeiro contato do paciente e/ou família com a entidade, onde foram realizados 277 atendimentos proporcionando as orientações sobre a fissura labiopalatina e seu tratamento, bem como o funcionamento da entidade e os serviços oferecidos. Todos os casos foram avaliados pela equipe multiprofissional que elaborou um Projeto Terapêutico, que foi registrado em prontuário, com os objetivos a serem atingidos a curto e médio prazo em termos de habilitação/reabilitação e de articulação intersectorial para a ampliação da participação social.

Os profissionais das especialidades participaram de 12 reuniões multidisciplinares (período vespertino/matutino) para monitoramento dos pacientes, avaliação, prognósticos e encaminhamentos, bem como discussões de casos e treino.

A equipe técnica também realizou reavaliações semestrais, de forma a analisar a evolução, benefício do trabalho e sua continuidade ou não. Os casos em que não foram observado evoluções satisfatórias foram discutidos pela equipe multidisciplinar para implementação de novas estratégias de intervenção e/ou encaminhamentos.

A Afissore contou com um sistema informatizado de prontuários onde os profissionais registraram todos os atendimentos realizados e todas as anotações pertinentes ao atendimento, sendo aprimorado por sugestão da Comissão de Acompanhamento da SES.

## **SERVIÇO SOCIAL**

### **Objetivos alcançados:**

- Acolheu e incentivou a família e o paciente visando a efetiva participação no processo de reabilitação;
- Priorizou no atendimento aos pacientes e familiares, o fortalecimento de vínculos, a autonomia, o protagonismo e a cidadania;
- Garantiu as seguranças de sobrevivência, acolhida e convívio familiar;



- Trabalhou junto aos órgãos públicos e privados da comunidade para garantir a continuidade do atendimento;

Neste serviço foram desenvolvidas as atividades:

**Atividade 1:** Acolhimento e triagem de casos novos

Foram recebidos 28 casos novos, sendo 13 recém-nascidos, onde os munícipes de Sorocaba foram encaminhados pela Central de Regulação de Vagas e os da região demanda espontânea. Os pacientes iniciaram sua participação nas atividades da entidade a partir de:

- Foram realizadas 13 entrevistas individuais com os pais dos recém-nascidos para orientações sobre a globalização do tratamento, o papel da entidade, onde são verificadas as expectativas e necessidades da família;
- 28 prontuários abertos, bem como, levantamento sócio familiar, histórico familiar e sócio econômico;
- Pacientes foram encaminhados aos setores da entidade para diagnóstico e orientação específica principalmente para iniciar sua habilitação para a cirurgia;
- Foram dadas informações sobre o funcionamento dos dois Hospitais de Referência para que o paciente/responsável possa optar com consciência;
- Foram realizados cadastros, envio de relatórios médicos para o HRAC ou contato telefônico para agendamento de primeira consulta no hospital Sobrapar.

**Atividade 2:** Acompanhamento social dos usuários, ações realizadas;

- Entrevistas com usuários em tratamento para acompanhamento e orientações, buscando minimizar os obstáculos que surgem para reabilitação;
- Encaminhamento e elaboração de relatório, para o BPC, os usuários com grau de deficiência acentuado gerando incapacidade e com renda per capita inferior ou iguala  $\frac{1}{4}$  do salário mínimo.
- Orientações para acessos a benefícios e programas de transferências de renda (bolsa família, renda cidadã e demais programas);
- Encaminhamento para a Casa do Cidadão e elaboração de relatório de



- atendimento, para obtenção de isenção no transporte como pessoa deficiente;
- Encaminhamentos para a equipe técnica;
  - Foi realizada 01 visita domiciliar com o intuito de incentivar a continuidade do tratamento;
  - Encaminhamento das famílias em risco ou vulnerabilidade social para o CRAS mais próximo ao seu domicílio para realização do CADÚnico e inserção no PAIF;
  - Articulação com os Conselhos Tutelares de Sorocaba, visando que a criança e/ou adolescente tenham acesso e continuidade à reabilitação, através de notificações de casos de abandono de tratamento e negligência;
  - Realização de procedimentos de busca ativa nos casos de faltas;
  - Encaminhamentos para Secretaria de Saúde, para realização de exames de alto custo e para auxílio de tratamento de saúde fora do município (ATFD). Este benefício é concedido conforme o agendamento (ambulatório/ enfermaria) e período de permanência nos hospitais de referência.

**Atividade 3:** Estabelecimento e fortalecimento da rede sócio assistencial da entidade

- Contatos com escolas, creches objetivando orientar sobre a fissura labiopalatina e as dificuldades da criança, para que isso não seja um obstáculo para a frequência;
- Elaboração de relatório sobre os pacientes com informações relativas ao tratamento e necessidade de comparecimento frequente na entidade;
- Contatos com recursos da comunidade, para encaminhamentos para cursos de capacitação profissional e emprego;
- Melhora na autoestima, no comportamento e no convívio social;

**Atividade 4:** Fortalecimento das relações familiares e comunitárias através dos grupos de convivência em parceria com a psicologia, promovendo a integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva com caráter preventivo pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades dos usuários.



- Foram Identificados todos os usuários e sua família
- Todos os usuários e familiares foram acolhidos e integrados;
- Assistidos empoderados e conscientes quanto aos direitos socioassistenciais;
- Foi propiciado a ressignificação e simbolização das experiências vividas através do lúdico;
- Realizado trocas de experiências e vivências e orientações psicossocial;
- Estimulado o desenvolvimento da autonomia e do protagonismo nas ações do grupo propiciando a troca de ideias.
- Estimulado a criatividade, ampliando a capacidade e desenvolvendo as habilidades dos atendidos, familiares e a comunidade.
- Realizado trocas culturais e desenvolvimento do sentimento de pertença e de identidade incentivando a socialização e a convivência comunitária.
- Encaminhado para capacitação profissional e aumento de renda per capita da família e estimulado a criatividade através de sabores e aromas nas oficinas.
- Desenvolvimento da autonomia e do protagonismo nas ações do grupo, compartilhando sua vivência com a família e comunidade.

## **OTORRINOLARINGOLOGIA**

**Objetivo:** Foi promovido a melhor qualidade de vida aos pacientes, através do estudo e tratamento das doenças do ouvido, nariz e garganta.

Foram realizados 65 atendimentos pela otorrinolaringologia, beneficiando os pacientes no tratamento de doenças tais como: rinites, sinusites, otites, otorrêia e distúrbios do labirinto, 02 casos cirúrgicos encaminhados para o HRAC.

## **FISIOTERAPIA**

**Objetivo:** Foram realizados 34 atendimentos onde foi promovido a reabilitação de pacientes com fissuras labiopalatinas utilizando técnicas fisioterápicas específicas.

## **NUTRIÇÃO**



**Objetivos:** Foram realizados 28 atendimentos, nos quais foi incentivado o aleitamento materno exclusivo até os 06 meses de vida. Corrigido hábitos alimentares incorretos, diminuindo o risco de deficiências nutricionais, anemias, baixo peso e desnutrição.

Estratégias de ação:

Nos atendimentos com a nutricionista foram realizadas entrevistas, orientações para a família, anamnese alimentar, avaliação química e quando possível, análise bioquímica e/ou laboratorial.

## **ODONTOLOGIA**

**Objetivo:** Objetivo: foi promovido a saúde bucal das pessoas com fissura labiopalatina.

**Atividade 1:** Procedimentos dos dentistas cirurgiões odontopediátrico, clínico, ortodontista e periodontista

Foram realizados 62 atendimentos odontopediátrico, 119 em clínico geral, 10 periodontia e 174 em ortodontia.

**Atividade 2:** Procedimentos da Técnica em Saúde Bucal

Foram realizados 485 atendimentos para prevenção, acompanhamento e/ou tratamento.

## **PSICOLOGIA**

**Objetivo:** Foi promovido a saúde mental dos pacientes e seus familiares.

**Atividade 1:** Atendimento à gestante na Afissore

Foram realizados atendimentos a 6 gestantes promovendo:

- Apoio e acolhimento;
- Oportunidade para elaboração dos sentimentos;
- Preparo para uma experiência positiva do nascimento do bebê;
- Resolução do luto filho ideal e do filho real;
- Fortalecimento do vínculo mãe- bebê;
- Explicações sobre as etapas do tratamento ajustando suas expectativas;



- Informações sobre o funcionamento da Afissore

#### **Atividade 2:** Atendimento nas maternidades de Sorocaba

Foram realizadas consultas à 13 puérperas nas maternidades de Sorocaba, onde foi oferecido:

- Acolhimento que busca a diminuição do choque inicial e medo;
- Encaminhamento para a Afissore;
- Orientações aos pais sobre os documentos necessários para o cadastramento na Afissore e posterior encaminhamento ao Hospital de Referência.

#### **Atividade 3:** Psicodiagnóstico

Foram realizados 1405 atendimentos psicológicos neste período (nas 6 atividades)

#### **Atividade 4:** Psicoterapia

O tratamento é realizado com adultos, adolescentes e crianças. Na fase infantil, a terapia tem como instrumento de comunicação, material lúdico e gráfico. O atendimento poderá ser individual com duração de 40 minutos, ou prioritariamente, em grupo (5 participantes) com duração de 60 minutos. A frequência na terapia será semanal, objetivando elevar a autoestima, diminuir aspectos ansiosos e depressivos, aumentar a adesão ao tratamento de reabilitação, favorecendo sua inclusão na vida comunitária.

#### **Atividade 5:** Acompanhamento psicológico

Foram realizadas entrevistas psicológicas, com o usuário e sua família oferecendo suporte psicológico, sugerindo encaminhamentos e orientações. A abordagem psicológica será preventiva e terapêutica acompanhando fases importantes da vida do usuário, pois a cada etapa alguns aspectos devem ser observados no desenvolvimento do usuário;

- **Atividade 6:** Foi propiciado o fortalecimento das relações familiares e comunitárias através de grupos de convivência em parceria com o serviço social, promovendo a integração e a troca de experiências entre os



participantes, valorizando o sentido de vida coletiva com caráter preventivo pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades dos usuários;

- Foi realizada 01 visita em escola estadual para esclarecimentos e orientações com o objetivo de promover e auxiliar a inclusão escolar e diminuição do bullying;
- Foram elaborados relatórios para escola informando sobre o psicodiagnóstico e andamento do tratamento, sugerindo condutas e encaminhamentos adequados.

## **FONOAUDIOLOGIA**

**Objetivos:** foi realizada a detecção, prevenção, diagnóstico e tratamento dos pacientes com dificuldades de: fala, voz, respiração, deglutição, mastigação, motricidade orofacial, audição, linguagem, leitura e escrita e desequilíbrio corporal.

### **Atividade 1:** Atendimento à gestante na Afissore

Foram realizados atendimentos a 6 gestantes promovendo:

- Acolhimento e orientações
- Esclarecimentos sobre o diagnóstico e suas consequências

### **Atividade 2:** Atendimento nas maternidades de Sorocaba

Foram realizadas consultas à 8 puérperas nas maternidades de Sorocaba, onde foi oferecido:

- Orientações à parturiente quanto à importância do aleitamento materno, ao posicionamento de mamada, à capacidade de sucção e deglutição e aos hábitos orais;
- Encaminhamento à Afissore.
- Orientações aos pais sobre os documentos necessários para o cadastramento na Afissore e posterior encaminhamento ao Hospital de Referência.



**Atividade 3:** Triagem/ **Atividade 4:** Avaliação/ **Atividade 5:** Terapia

Foram realizados 1017 atendimentos fonoaudiológicos neste período.

**Atividade 6:** Atuação junto à comunidade

- Foi realizada 01 visita em escola estadual para esclarecimentos e orientações com o objetivo de promover e auxiliar a inclusão escolar e diminuição do bullying
- Foram elaborados relatórios para escola informando sobre o psicodiagnóstico e andamento do tratamento, sugerindo condutas e encaminhamentos adequados.

## INDICADORES E MONITORAMENTO

5

### 5.1. Indicadores quantitativos mensais

- Número de pacientes atendidos: 168
- Número de casos novos: 28
- Número de altas: 29 (saúde)
- Número de atendimentos: 2890

### Meios de Verificação

- Lista de usuários atendidos e de atendimentos;
  - Lista de usuários que realizaram as cirurgias no HRAC e Sobrapar;
  - Documentação dos procedimentos nos prontuários.
- (Disponíveis na associação)

### 5.2. Indicadores qualitativos semestrais:

- Grau de satisfação dos pacientes:



Através dos resultados das pesquisas de satisfação podemos concluir que todos os serviços prestados foram classificados como de muito boa qualidade proporcionando satisfação ao paciente e/ou familiar.

**- Meios de Verificação:**

Depoimentos dos pacientes e familiares:

Houveram algumas sugestões e inúmeros elogios, sendo os mais comuns: “Os atendimentos são ótimos. ”- “Todos de parabens.”- “Só tenho elogios e agradecer todo o suporte, atendimento e orientação recebida. ”

**Meios de Verificação:**

- Opinião dos profissionais que atuam no serviço:

Com os dados obtidos em pesquisas de satisfação verificamos que os voluntários possuem alta satisfação em contribuir com a Associação. E os funcionários da Afissore percebem a organização como competente em promover e estimular o respeito pelas diferenças individuais, colaboração e o respeito entre os colegas, demonstrando a satisfação e bem-estar do colaborador em trabalhar na Associação. Mas que poderiam ter a qualidade de vida no trabalho de forma geral melhorada, se aspectos relacionados a incentivo e suporte fossem uma maior preocupação da organização.

Sorocaba, 03 de Janeiro de 2017.

Tânia Maria Kanashiro  
Presidente

Hayane Carneiro Dias Melo  
Assistente social  
CRESS-SP 49328