

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E SUAS FAMÍLIAS, NA MODALIDADE DE
UNIDADE REFERENCIADA.
PERÍODO – 01.07.2021 – 31.12.2020
IBIRACI - MG**

I. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE EXECUTORA DO SERVIÇO

Instituição: Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Franca

Endereço: Av. Dom Pedro I, 1871 – Jardim Petrágliã - Franca – S.P - CEP: 14.409-170

CNPJ: 45.316.338.0001-95

Endereço eletrônico: apae@apae Franca.org.br / servicosocial@apae Franca.org.br

Telefone para contato: (16) 3712-9700 / 3712-9703

Representante Legal: Agenor Gado

Coordenadores: Fernanda Moura Conrado

II. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

N° do Termo Colaboração: n° 005/2019 e Termos Aditivos vigente

Vigência: 01.01.2020 a 31.12.2020

Nome do Serviço: Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias

Modalidade: Unidade Referenciada.

Endereço de execução: Av. Dom Pedro I, 1871 – Jd. Petrágliã – Franca - SP

Público: Preferencialmente pessoas com deficiência intelectual e múltipla.

Ciclo etário: crianças, adolescentes, jovens e adultos.

Meta cofinanciada: 01 usuária.

Período/turno: tarde.

Dia e horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira – manhã: das 7h30 às 13h / Tarde: das 11h30 às 17:30h / Integral: das 07h30 às 17:30h

III. ATIVIDADES REALIZADAS

Conforme pactuado no Plano de Trabalho apresentado ao município as atividades foram desenvolvidas durante o segundo semestre de 2020, seguindo o que foi planejado e pactuado no plano de trabalho. Inicialmente até o mês de março de forma presencial, com a oferta de atividades socioeducativas, esportivas, recreativas e alimentação conforme o período de atendimento. Após o mês de março iniciamos as estratégias para o atendimento remoto.

Desse modo trabalhamos ao longo do semestre conforme as orientações e protocolos de segurança da Covid-19, e mantivemos o tele-trabalho como medida de segurança e prevenção, usando as seguintes alternativas estratégicas para o acompanhamento ao usuário e seus familiares: contato telefônico, vídeos-chamadas, visitas domiciliares, envio de orientações e atividades por vídeo via WhatsApp e atendimentos presenciais.

Reorganizamos o trabalho remoto no segundo semestre, após avaliação com as famílias diminuindo a quantidade de vídeos que eram postados nos grupos de WhatsApp, otimizando assim a participação das famílias na visualização dos vídeos de orientação e informação realizados pela equipe técnica (assistente social, psicóloga e terapeuta ocupacional) e dos usuários nas atividades propostas e no acompanhamento realizado durante a semana pelas educadoras sociais. A instituição investiu em aquisição de tablets, chips de telefone, ampliação da rede de wi-fi, para poder viabilizar o atendimento remoto.

Também foi de grande importância ao trabalho o envio do material socioeducativo aos usuários, possibilitando assim uma maior participação dos mesmos nas atividades propostas promovendo maior envolvimento e adesão em cada tema trabalhado com retorno dos usuários através de fotos e vídeos que eram encaminhados a equipe.

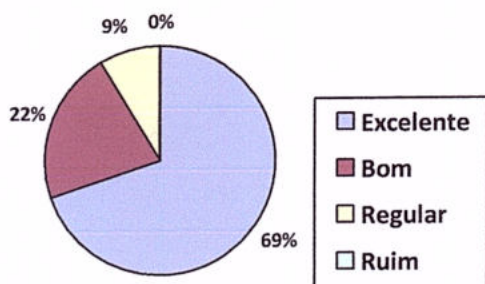
No mês de novembro aplicamos a pesquisa de satisfação através da plataforma digital, as famílias receberam orientação de como acessar para participar da pesquisa, e foram devolvidas até a data estipulada que era 30 de novembro. Utilizamos perguntas curtas e objetivas para facilitar o processo de participação. Os resultados com a apuração geral encontram-se mensurados no corpo do relatório.

3.1 Detalhamento das atividades realizadas:

Trabalhamos seguindo as diretrizes pactuadas nos Planos de Trabalho apresentado, sendo executado conforme as garantias afiançadas pela política de assistência social na perspectiva da promoção da habilitação e reabilitação da pessoa com deficiência e sua inclusão na vida comunitária, primando pela Defesa e Garantia de Direitos dos usuários e famílias.

Das famílias que responderam a avaliação em relação a qualidade do serviço ofertado na área, 98,5% avaliaram como excelente e boa, isso demonstra o reconhecimento da qualidade da oferta, considerando o quantitativo de avaliações positivas.

Sobre a avaliação do acolhimento da coordenação, gestão e diretoria, apuramos o seguinte resultado:



O planejamento contemplou as necessidades primordiais de nossos usuários, que com a continuidade do isolamento social e das medidas de prevenção ao Corona vírus precisaram permanecer em casa evitando o contato com as pessoas, gerando alteração na rotina e dificuldade de realizar as atividades de vida diária.

Nessa perspectiva desenvolvemos atividades com foco na convivência, no fortalecimento de vínculos e cuidados pessoais com o objetivo de proporcionar a melhoria na qualidade de vida, acolher as demandas emocionais como também contemplar ações com o objetivo de ampliar as aquisições e capacidades daqueles que percebemos a necessidade do estímulo para retomar uma rotina saudável para o seu desenvolvimento pessoal.

Neste sentido, as atividades foram desenvolvidas no segundo semestre nas seguintes perspectivas:

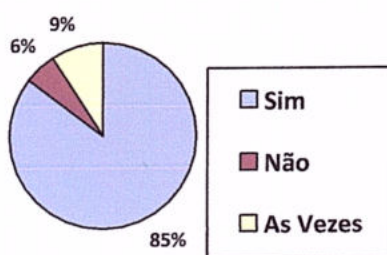
Promoção da autonomia e independência da pessoa com deficiência

As atividades de vida básica foram executadas com os seguintes temas: vida diária e autonomia com o objetivo de reorganizar a rotina, estabelecer hábitos novos, promover a consciência corporal e estabelecer hábitos de cuidados pessoal na instituição e fora dela.

Desenvolvemos as seguintes atividades: **Entretenimento e estimulação:** com o objetivo de desenvolver a autonomia e as atividades de vida diária confeccionamos jogos com objetos que são de uso doméstico; **Atividades de vida diária:** com o objetivo de planejar uma rotina e estabelecer hábitos saudáveis, trabalhamos as seguintes atividades: ao acordar arrumar a cama, colaborar com as tarefas domésticas, recolher roupas, ajudar no cuidado com o animal de estimação, ajudar no cuidado com o jardim e realizar uma atividade livre; **Cozinhando em família:** com o objetivo de fortalecer os vínculos familiares e promover a autonomia, independência e autoestima realizamos atividades de: organizar a mesa, separar e organizar os talheres, lavar os alimentos e fazer o suco;

Na perspectiva de trabalhar a dimensão instrumental pensando no desenvolvimento pessoal e social foram executadas ações com os seguintes temas: **Emoções e valores:** com o objetivo de trabalhar a autoestima, a afetividade, a empatia resgatando atitudes de cooperação e participação; **Valores Humanos:** com o objetivo de conscientizar sobre o respeito entre todos; **Nossos sentimentos e emoções no período de isolamento social:** com o objetivo de reconhecer nosso sentimentos e emoções fortalecendo nossa auto confiança, equilíbrio emocional, autoestima e assim melhorar nossas relações familiares e sociais; **Criatividade e isolamento social:** desenvolver expressões criativas neste período de isolamento promovendo interação, expressão artística e estimulando as próprias escolhas; **APAE-50 anos:** com o objetivo de recordar toda a trajetória da APAE desde 1970 e a importância dos serviços oferecidos à pessoa com deficiência; **É Primavera:** com o objetivo de trabalhar este tema realizamos pintura em tela para estimular a criatividade e o conhecimento das belezas da natureza nesta época tão florida, bem como a responsabilidade com a preservação do meio ambiente; **Artesanato:** trabalhar as expressões artísticas estimulando a atenção, concentração e a integração entre o usuário e seus familiares (confeccionaram porta joia, porta retrato, vaso de flores e pintura em MDF); **Diversidade Cultural:** com o objetivo de reconhecer e valorizar a diversidade cultural, a estratégia para executar a atividade foi através da contação de história; **Preservação do meio ambiente:** com o objetivo de reconhecer e valorizar a importância do meio ambiente e das pequenas ações que realizamos no nosso cotidiano; **Então é natal:** com o objetivo de estimular a criatividade e ressignificar o natal, realizamos atividades de artesanato resgatando os valores de união e fraternidade. No mês de dezembro realizamos um drive tru para fazer a entrega de um brinde de natal aos usuários, com o objetivo de proporcionar um momento mais acolhedor e humanizado neste período.

A avaliação das famílias demonstraram que foi um desafio o acesso dos materiais, 71,6% disseram que conseguiram acessar as atividades e 8% não conseguiram, 20,5 % responderam que as vezes foi possível acessar, podemos inferir que como grande parte dos atendimentos de várias áreas estavam usando aplicativos e meios digitais, nem todos os membros possuem um celular para uso individual pode ter dificultado o acesso as atividades. Do quantitativo de participantes levantamos quantos efetivamente realizaram as atividades que foram enviadas, sendo que 64,8% disseram que realizaram, e 29,5% usuários realizaram as vezes. Observamos um considerável aumento na realização das atividades quando o material foi enviado, os dados abaixo buscaram saber se com o envio do material no domicilio facilitou a realização das atividades:



O profissional de Terapia Ocupacional acompanhou e orientou as educadoras sociais durante o trabalho remoto oferecendo todo o suporte e apoio as demandas que foram sendo apresentadas.

Quando necessário realizou contato telefônico com os usuários e familiares, orientando sobre adequação postural e manejo adequado, propôs atividades que poderiam ser realizadas em casa para colaborar com os usuários que estavam sentindo falta do atendimento e ficavam com tempo ocioso precisando ser ocupado com atividades lúdicas, recebendo o apoio da família para a realização das mesmas.

Os acompanhamentos continuaram neste período de suspensão das atividades presenciais, a Terapeuta Ocupacional gravou vídeos adaptando as atividades propostas e disponibilizou para as famílias, além de realizar tele atendimentos.

A psicóloga acompanhou os coletivos e orientou as educadoras sociais nas dificuldades que foram apresentadas, sendo as demandas mais relevantes as relacionadas a dificuldade de compreender que precisamos ficar em casa por causa da pandemia e os transtornos de

comportamento gerados por esta situação, sendo alguns identificados nos atendimentos: crise de ansiedade, compulsão alimentar, nervosismo, agressividade, sintomas depressivos, luto, agitação, dificuldade nos relacionamentos familiares, frustrações, saudade e desejo de retornar para a APAE.

Também foram realizados atendimentos presenciais com a família, por contato telefônico; sendo as demandas mais relevantes os problemas de relacionamento familiar, dificuldade financeira, cansaço, esgotamento emocional, sintomas depressivos, ansiedade, sobre carga de tarefas e irritabilidade, essas demandas foram acolhidas e orientadas a lidar com as situações de conflito apresentadas. No período de suspensão das atividades presenciais a psicóloga continuou com o acompanhamento por tele atendimento fazendo chamadas de vídeo e participando de conversas virtuais com grupos de usuários, visita domiciliar em situações de emergência, acompanhamento em consultas médicas, acompanhou e ofereceu suporte aos atendimentos presenciais e realizou encontros pelo app Google Meet com as cuidadoras que estavam de contrato suspenso oferecendo apoio e orientação as angustias e questões emocionais apresentadas pelas colaboradoras que temporariamente estavam ausentes do serviço.

Em relação a pesquisa muitas famílias avaliaram o atendimento de suas demandas pela equipe técnica e coordenação como excelente e bom, totalizando 95,6% de avaliação positiva, o que demonstra que há uma percepção das famílias em relação a acolhida de suas demandas, sejam elas materiais ou subjetivas.

Atendimento, apoio e orientação sociofamiliar:

Durante o semestre essa ação foi executada nas diversas perspectivas do trabalho social, sendo que o Serviço Social tem maior participação neste trabalho como profissional responsável pelo acolhimento inicial, orientando e esclarecendo os usuários e familiares sobre a proposta de trabalho do serviço.

O assistente social manteve um ritmo intenso de trabalho, pois a pandemia permaneceu e com ela os agravamentos com relação a situação econômica, as dificuldades intrafamiliares e a desassistência as suas demandas sociais. Com a permanência das atividades essenciais houve uma procura intensa das famílias de orientação e apoio para as mais diversas situações, precisando da intervenção do assistente social na efetivação de direitos e articulações com: a rede

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Franca

Mantenedora da Escola de Educação Especial “João Maria Vianney”
CEBAS – Certificado de Assist. Social – protoc. nº 235874.0027853/2020
CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde nº 2035901
CNPJ. Nº 45.316.338/0001-95 – Inscrição estadual: isenta



comportamento gerados por esta situação, sendo alguns identificados nos atendimentos: crise de ansiedade, compulsão alimentar, nervosismo, agressividade, sintomas depressivos, luto, agitação, dificuldade nos relacionamentos familiares, frustrações, saudade e desejo de retornar para a APAE.

Também foram realizados atendimentos presenciais com a família, por contato telefônico; sendo as demandas mais relevantes os problemas de relacionamento familiar, dificuldade financeira, cansaço, esgotamento emocional, sintomas depressivos, ansiedade, sobre carga de tarefas e irritabilidade, essas demandas foram acolhidas e orientadas a lidar com as situações de conflito apresentadas. No período de suspensão das atividades presenciais a psicóloga continuou com o acompanhamento por tele atendimento fazendo chamadas de vídeo e participando de conversas virtuais com grupos de usuários, visita domiciliar em situações de emergência, acompanhamento em consultas médicas, acompanhou e ofereceu suporte aos atendimentos presenciais e realizou encontros pelo app Google Meet com as cuidadoras que estavam de contrato suspenso oferecendo apoio e orientação as angustias e questões emocionais apresentadas pelas colaboradoras que temporariamente estavam ausentes do serviço.

Em relação a pesquisa muitas famílias avaliaram o atendimento de suas demandas pela equipe técnica e coordenação como excelente e bom, totalizando 95,6% de avaliação positiva, o que demonstra que há uma percepção das famílias em relação a acolhida de suas demandas, sejam elas materiais ou subjetivas.

Atendimento, apoio e orientação sociofamiliar:

Durante o semestre essa ação foi executada nas diversas perspectivas do trabalho social, sendo que o Serviço Social tem maior participação neste trabalho como profissional responsável pelo acolhimento inicial, orientando e esclarecendo os usuários e familiares sobre a proposta de trabalho do serviço.

O assistente social manteve um ritmo intenso de trabalho, pois a pandemia permaneceu e com ela os agravamentos com relação a situação econômica, as dificuldades intrafamiliares e a desassistência as suas demandas sociais. Com a permanência das atividades essenciais houve uma procura intensa das famílias de orientação e apoio para as mais diversas situações, precisando da intervenção do assistente social na efetivação de direitos e articulações com: a rede

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Franca

**Mantenedora da Escola de Educação Especial “João Maria Vianney”
CEBAS – Certificado de Assist. Social – protoc. n° 235874.0027853/2020
CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde n° 2035901
CNPJ. N° 45.316.338/0001-95 – Inscrição estadual: isenta**



socioassistencial, com o sistema sócio jurídico, de saúde para tentar solucionar os questionamentos e as dificuldades dessas famílias.

O atendimento foi realizado através do grupo de WhatsApp com as famílias, que facilitou muito a comunicação e o acompanhamento as demandas e necessidades dos usuários e de suas famílias. Por meio desse canal, realizamos as postagens sobre informações dos serviços da instituição e da rede pública, orientações e notícias sobre a Covid-19 e vídeos de orientação e informação organizados pela equipe técnica.

Percebemos um retorno positivo das famílias com relação ao grupo de WhatsApp que possibilitou o fortalecimento do vínculo entre o serviço e as famílias criando esse canal de comunicação e acolhimento a suas necessidades.

Registramos um número considerável das seguintes demandas:

- Solicitação de cesta básica, leite;
- Auxílio a agendamentos de consultas médicas, receitas, laudos, consultas odontológicas e com a nutricionista (para usuários que eram acompanhados);
- Contato com o poder Judiciário (equipe do setor técnico psicossocial);
- Encaminhamento ao Ministério Público de situação de desproteção;

Em relação a percepção das famílias sobre o acolhimento da equipe 95,5% das famílias relataram que se sentem acolhidas pela equipe técnica e pela coordenação, consideramos que esse índice representa a qualidade do vínculo com a equipe, uma vez que, desde que o serviço foi implantado a equipe é praticamente a mesma.

Promoção de apoio às famílias na tarefa de cuidar

A família tem exercido um papel fundamental nesse processo de pandemia sendo exigido toda a assistência e oferta de cuidados que antes era compartilhada com o serviço, que tem como um dos objetivos diminuir a sobrecarga familiar, ressaltando assim a relevância do nosso serviço neste período tão desafiador e complexo da pandemia. E apesar das novas formas de atendimento o acompanhamento realizado no segundo semestre apresentou grande relevância, proporcionando maior acolhimento, encaminhamento das demandas e o apoio nas dificuldades apresentadas com relação ao cuidado e aos direitos. Percebemos que a família também foi se integrando na proposta online (atendimento remoto) e apesar das dificuldades apresentadas de se adequaram as novas

formas de se relacionar e de se apropriar da tecnologia que passou a facilitar nossa comunicação, a pesquisa demonstra essa afirmação, onde 95,5% das famílias avaliaram como excelente e bom o atendimento remoto, 2,3 %avaliaram como regular.

A equipe ofereceu suporte através dos contatos online e presenciais orientando as demandas de cuidado e necessidades específicas de saúde emocional onde os atendidos e seus familiares precisaram de orientação por situações de tristeza, cansaço, sobrecarga e desgaste emocional.

A situação econômica das famílias atendidas, também permaneceu muito prejudicada e cada vez mais temos presenciado a ausência de políticas públicas, deixando essas famílias desassistidas de suas necessidades básicas. A instituição realizou um trabalho junto à comunidade arrecadando alimentos e foi ofertado cestas básicas e produtos de higiene para atender a demanda das famílias mais vulneráveis.

Principais resultados obtidos:

- Promoção ao direito à segurança alimentar;
- Valorização da pessoa com deficiência no que se refere potencialização da autonomia, realizada através do atendimento online;
- Fortalecimento dos vínculos familiares e das redes de apoio (através das atividades desenvolvidas com a família);
- Promoção de acessos a benefícios e programas sociais;
- Diminuição na sobrecarga do cuidador familiar apoiando e compartilhando os cuidados da pessoa com deficiência (com o atendimento presencial);
- Promoção de estratégias de acompanhamento e de atendimento dos usuários com fragilidade nos vínculos familiares;
- Publicização de informações sobre serviços, programas, benefícios eventuais e demais legislações específicas para o contexto de pandemia (vídeos e jornal on line);
- Fornecimento de cesta de alimentos, leite, kit de higiene e mobiliários as mais com

maior vulnerabilidade.

3.2 Informações complementares

Neste semestre realizamos reuniões online e presenciais com a equipe e coordenação para a construção do planejamento de trabalho com as mudanças que foram necessárias com o retorno do atendimento presencial emergencial e as escalas de trabalho priorizando as medidas de prevenção e o atendimento seguro oferecendo aos colaboradores segurança e possibilidades de trabalho para executarem o serviço.

A instituição continuou o trabalho educativo de prevenção ao Corona vírus divulgando informações sobre a pandemia e reforçando as medidas de prevenção junto aos colaboradores e também às famílias que necessitaram de atendimento presencial, realizando uma rotina desde a entrada, com medição de temperatura e higienização das mãos, disponibilizando álcool em gel em todos os espaços de atendimentos individuais e coletivos.

Houve um trabalho de escuta e acolhimento aos colaboradores que por vários momentos expressaram medo, insegurança e dúvidas com a retomada dos atendimentos e as situações que eram expostos por atendermos um grupo de risco e mais vulneráveis a exposição do vírus.

Realizamos oito reuniões de equipe por vídeo e cinco presenciais (tomando todos os cuidados e orientações da OMS) onde abordamos questões relevantes para o momento atual, reorganizamos a proposta de trabalho, discutimos a continuidade do tele trabalho e o compromisso da responsabilidade e aproveitamento das horas trabalhadas em home office, construção de novas escalas de trabalho presencial para realizar os contatos telefônicos, adequação do planejamento dentre outros assuntos.

Participamos das seguintes capacitações:

- Jornada da Pessoa com Deficiência/APAE Franca com as seguintes palestras: “Dependência, cuidados e proteção social para as pessoas com deficiência e suas famílias” – Doutor Edgilson Tavares de Araujo; “Manejo de comportamento” – Meca Andrade; “Abordagem das múltiplas deficiências, fatores de risco, identificação e tratamentos precoces” – Dr. Jordan da Silva Miyasaka.;
- Capacitação Técnica do Programa Assessorar para Fortalecer com Carlos Ferrari: “A Assistência Social e a Arte: edificando pontes e desconstruindo muros no Sistema Único da Assistência Social”; “A Assistência Social e as múltiplas estratégias para contar uma história”;
- Formação da roda de conversa sobre “Masculinidades”.



- Discussão sobre o decreto nº10.502 de 30 de janeiro de 2020 sobre a Educação Especial com a Federação Estadual das APAES.

3.3 Recursos Humanos envolvidos

Não houve alteração dos recursos humanos. Em relação aos cuidadores, uma cuidadora saiu da suspensão do contrato de trabalho, e retornou para dar suporte nas demandas emergenciais.

Toda a equipe técnica de educadores, psicólogo, terapeuta ocupacional, pessoal de manutenção, de apoio e administrativo também saíram da suspensão parcial do contrato de trabalho e retorno com a carga horária integral. A coordenadora do serviço, as assistentes sociais e o motorista já estavam em atendimento integral desde o mês de abril, considerando a intensa demanda de trabalho desses profissionais.

Avaliação do serviço desenvolvido no semestre

Avaliamos que a execução do serviço previsto para o semestre aconteceu conforme o Plano de Trabalho, continuamos vivendo um cenário desafiador, com muitas incertezas que tem mobilizado os serviços a se reinventarem para manterem os atendimentos, monitorar e acompanhar os usuários e suas famílias em suas demandas.

Atendemos a meta pactuada no Plano de Trabalho com a oferta de atendimento de habilitação e reabilitação da pessoa com deficiência e sua inclusão na vida comunitária para 01 usuária na Unidade referenciada para pessoa com deficiência, no período da tarde, do município de Ibiraci-MG no decorrer do segundo semestre de 2020.

Primamos pelo trabalho em conjunto e apesar dos desafios temos aprendido a manter o distanciamento social e primar pela escuta e acolhimento das necessidades, principalmente emocionais, que foram se agravando pelo prolongamento da pandemia que gerou nas pessoas um cansaço e esgotamento de uma situação que não vislumbramos mudança, a não ser pela oferta da vacina para todos.

A equipe trabalhou de maneira satisfatória com os recursos que foram disponibilizados, garantiu às famílias e aos atendidos um espaço de escuta, acolhimento e possibilidades efetivas,

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Franca



Mantenedora da Escola de Educação Especial "João Maria Vianney"
CEBAS – Certificado de Assist. Social – protoc. nº 235874.0027853/2020
CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde nº 2035901
CNPJ. Nº 45.316.338/0001-95 – Inscrição estadual: isenta

para garantir seus direitos e contribuir para atenuar as desvantagens sociais vivenciadas nesse período.

Fortalecemos o trabalho com as famílias e nos reaproximamos, mesmo distantes, promovendo trabalhos educativos de orientação, lúdicos e recreativos minimizando o impacto do isolamento social, colaborando para a qualidade de vida dos atendidos e de sua família. Buscamos em todas as ações primar pela proteção social da pessoa com deficiência, pela convivência e fortalecimento do vínculo familiar trabalhando para a superação das barreiras que impedem ou dificultam sua participação na vida econômica, social e cultural, em igualdade de oportunidades especialmente nesse momento de desassistência das políticas públicas.

Franca, 22 janeiro de 2021.

Agenor Gado
Presidente APAE de Franca
Gestão 2020 - 2022

Viviane Cristina S. Vaz
CRESS nº 28.449
Coord. – Área assistência social

Fernanda Moura Conrado
CRESS nº 30.422
Coordenadora- Unidade Referenciada