RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, IDOSAS E SUAS FAMILIAS, NA MODALIDADE DE CENTRO DIA E UNIDADE REFERENCIADA. PERIODO – 01.01.2020 – 30.06.2020 CLARAVAL - 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 Petráglia - Franca – S.P - CEP: 14.409-170

CNPJ: 45.316.338.0001-95

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

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

Representante Legal: Toni Salloum Filho

Coordenadores: Cleonice Barbosa Cunha; Fernanda Moura Conrado.

II. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Nº do Termo Colaboração: nº 01/2019 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: Centro Dia para Pessoa com Deficiência e Unidade Referenciada.

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

Público: Preferencialmente pessoas com deficiência intelectual e múltipla.

Ciclo etário: crianças, adolescentes, jovens e adultos.

Meta cofinanciada: 05 usuários

Período/turno: manhã, tarde e integral.

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

O trabalho foi executado neste semestre conforme o pactuado no Plano de Trabalho apresentado ao município.

Os dois serviços contam com boa infraestrutura, com salas especificas para atendimentos coletivos, sala de equipe técnica e coordenação, sala de reunião, banheiros adaptados, além de contar com uma área externa com academia ao ar livre, parque infantil e quadra de esportes.

Os grupos são divididos em coletivos no período da manhã e da tarde, conforme necessidade da família. Encerramos o semestre com 03 usuários atendidos na Unidade Referenciada e 02 no Centro Dia descrito na relação de atendidos do mês de junho.

A instituição ofereceu alimentação de acordo com o período dos atendimentos presenciais, os atendidos que frequentam apenas o período da manhã receberam o café da manhã e almoço, e os usuários do período da tarde receberam um lanche, quem permaneceu o período integral recebeu as três refeições.

O serviço foi ofertado de segunda a sexta-feira, em meio período ou período integral, presencial, conforme o pactuado com a família no PIA.

Informamos que os atendimentos aconteceram presencialmente até o mês de março, após a data de 19/03/2020 atendendo o Decreto Municipal nº11.018, publicado no Diário Oficial do município, que declarou situação de emergência no Município de Franca estabelecendo medidas para o enfrentamento da pandemia decorrente do Corona-vírus - COVID-19, os atendimentos foram replanejados. Considerando o contexto vivenciado, como medida preventiva de segurança, todas as atividades coletivas presenciais destinadas as famílias e usuários foram suspensas, sendo utilizada outras estratégias de acompanhamento, como: contato telefônico, vídeos chamadas, visitas domiciliares e envio de orientações e atividades por vídeo.

Após o mês março o planejamento das atividades levaram em consideração a situação de distanciamento social sendo que todo conteúdo foi adaptado, através de gravação de vídeos, tele chamadas. O acompanhamento social continuou acontecendo, em razão da situação de vulnerabilidade social vivenciada por muitas famílias.

Destacamos que o diferencial da instituição refere-se pela qualidade técnica do trabalho, todos os educadores possuem nível superior, e os cuidadores possuem nível

médio, destacamos que o serviço possui baixa rotatividade de pessoal, o que eleva a qualidade do atendimento considerando os vínculos estabelecidos na relação de apoio.

3.1 Detalhamento das atividades realizadas:

O serviço foi 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.

Após o período de suspensão das atividades presenciais foi dada ênfase no acolhimento e nas orientações de prevenção ao Corona-vírus.

Em consonância com o Plano de Trabalho as atividades foram planejadas primando por ações que contemplassem a superação de barreiras que interferem na convivência familiar, bem como ações de promoção ao acolhimento e prevenção ao isolamento. As atividades buscaram o enfrentamento das vivências abandono e desproteção devido ao grau de dependência e a sujeição de situações de vulnerabilidades sociais, e outras situações que coloque a pessoa com deficiência e sua família em situações de desproteção social, contribuindo assim para novas vivencias e possibilidades de inclusão familiar e social.

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, principalmente nos casos de usuários com maiores comprometimentos, também foram contempladas ações com o objetivo de ampliar as aquisições e capacidades daqueles que percebemos o desejo para ampliação das relações sociais e comunitárias.

Iniciamos o mês de janeiro com atividades diferenciadas com uma proposta de trabalho voltada para a ludicidade, cultura, lazer e muita diversão levando em consideração que no mês de janeiro eles já esperam essas atividades mais livres e lúdicas.

Promoção da autonomia e independência da pessoa com deficiência

Na perspectiva de desenvolver atividades de vida básica foram executadas ações com os seguintes temas: higiene e autonomia com o objetivo de ressignificar hábitos de higiene e promover a consciência corporal e estabelecer hábitos de cuidados pessoal na instituição e fora dela; **Alimentação Saudável:** com o objetivo de trabalhar a conscientização de hábitos alimentares saudáveis e a importância de higienizar os alimentos; **Vida Diária:** com o objetivo de trabalhar atividades que proporcionem noção de responsabilidade, independência, realização pessoal no desenvolvimento da autonomia. Além disso mantemos como rotina diária o apoio e a orientação na execução das atividades de banho, de vestir-se, agasalhar-se, locomover-se.

Na perspectiva de desenvolver atividades na dimensão instrumental pensando no desenvolvimento pessoal e social foram executadas ações com os seguintes temas: **Aprendendo a socializar:** com o objetivo de desenvolver habilidades sociais; **Artesanato:** com o objetivo de estimular a arte, a partilha, o vínculos de amizade entre o grupo; Reconhecer Sentimentos: com o objetivo de desenvolver a afetividade, o otimismo e a empatia; **Diversidade e Cultura:** com o objetivo de trabalhar as diversidades culturais resgatando os repertórios de vivência da pessoa com deficiência; **Sustentabilidade e cidadania:** com o objetivo de desenvolver atitudes diárias de respeito ao meio ambiente apoiadas em hábitos saudáveis para a formação de cidadãos responsáveis na melhoria da qualidade de vida; **Arteterapia:** com o objetivo de realizar trabalhos manuais estimulando a valorização pessoal e expressão de sentimentos através da linguagem artística; **APAE 50 anos:** com o objetivo de proporcionar atividades em alusão aos 50 anos da instituição e resgatar todo processo histórico e de valores gerados ao longo desse tempo, pelos serviços prestados a pessoa com deficiência, suas famílias e a comunidade em geral.

Os acompanhamentos continuaram acontecendo no período de suspensão das atividades presenciais, a Terapeuta Ocupacional, as educadoras gravaram vídeos adaptando as atividades propostas e disponibilizaram para as famílias, além de realizarem tele-atendimentos.

Neste semestre as psicólogas acompanharam os coletivos e orientaram as educadoras sociais e cuidadoras nas dificuldades que foram apresentadas, algumas orientações perpassaram pelas questões de comportamentos; de problemas relacionados a convivência entre os atendidos, relatos de conflitos familiares. Acompanharam algumas

atividades para observar situações vivenciadas nos coletivos; ofertaram acolhimento aos atendidos em momentos de stress, angústia e ansiedade, acompanharam em consultas médicas, bem como realizaram contato com a família, realizando orientações. No período de suspensão das atividades presenciais a psicóloga dos dois serviços continuaram com o acompanhamento por tele atendimento, realizaram visitas domiciliares em situações de emergência, acompanharam em consultas e gravaram vídeos orientativos para as famílias.

No mês de março proporcionamos aos usuários duas atividades externas, com o objetivo de trabalhar a proposta de autonomia e independência. Uma atividade realizou-se em parceria com a Padaria Estrela, a atividade vai muito além da oferta do Café da Manhã especial. Essa ação promove a inclusão comunitária, social, permite que as pessoas reflitam e convivam com a diversidade. Nesse período de participação, sempre foram muito bem recebidos, interagindo com as pessoas presentes no local, provocando a quebra de paradigmas onde a ideia do preconceito e da limitação permeia o imaginário das pessoas que não conhecem e nem vivenciam a realidade da pessoa com deficiência, dando a oportunidade de perceberem a pessoa com deficiência com suas potencialidades e capacidades. Algumas pessoas manifestaram satisfação em poder conviver e interagir com os usuários, demonstrando interesse em conhecer a instituição e o universo dos usuários.

Outra atividade executada nesta perspectiva refere-se a atividade externa ao Circo Tihany, a Secretaria de Cultura e um jornal da cidade disponibilizou convites para os usuários e famílias e a Emdef disponibilizou o transporte para proporcionar a participação dos atendidos, que foram acompanhados pelas educadoras sociais, cuidadoras e equipe técnica. A alegria e o entusiasmo foram contagiantes deixando nossos atendidos em estado de euforia e felicidade, pois muitos não tinham ainda visto um espetáculo nessa proporção de grandeza e beleza, com mágicos, trapezistas, danças, acrobacias e muitas outras apresentações, durante o espetáculo foi ofertado pipoca e guaraná.

Atendimento, apoio e orientação sociofamiliar:

Essa proposta foi executada no semestre nas diversas perspectivas do trabalho social, o Serviço Social tem maior participação neste trabalho como profissional responsável pelo acolhimento inicial, seguindo o protocolo de entrada no serviço e na realização do Plano de Atendimento Familiar, com a participação da equipe quando

possível. O PIA é compartilhado com as educadoras que utilizam as informações para elaborar o trabalho levando em consideração as informações dos usuários e seus familiares.

Realizamos reuniões com as famílias para o acolhimento inicial do semestre, apresentação da proposta de trabalho e coleta de sugestões, essas reuniões aconteceram no mês de janeiro e fevereiro.

O trabalho da assistente social foi muito intenso nesse período de pandemia devido as situações de agravamento da situação econômica e das dificuldades da família em dar encaminhamento as demandas dos atendidos. 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 socioassistencial, com o sistema sócio jurídico, de saúde e previdenciária para tentar solucionar os questionamentos e as dificuldades dessas famílias.

Para promover o atendimento no período de suspensão das atividades presenciais o Serviço Social criou e organizou um grupo de WhatsApp das famílias, para realização dos atendimentos online estabelecendo assim um canal de comunicação e acompanhamento dos usuários e suas famílias. Por meio desse canal, realizamos as postagens sobre informações dos serviços da instituição e da rede pública, orientações sobre formas de prevenção do Covid, os vídeos com os conteúdos produzidos pelas educadoras sociais e pela equipe técnica.

Outra forma de acompanhamento também se deu por meio de contato telefônico, sendo que neste período o serviço social realizou 362 ligações telefônicas. Percebemos um retorno positivo das famílias com relação a criação dos grupos e do número de celular disponibilizado para fazerem o contato facilitando assim a comunicação, bem como ofertando suporte neste período tão crítico.

Registramos um número considerável das seguintes demandas:

- Solicitação de cesta básica, leite, fralda e dieta especial;
- Auxílio a agendamentos de consultas médicas, receitas, laudos, consultas odontológicas e com a nutricionista (para usuários que eram acompanhados);
- Contato com o poder judiciário (curatela, tutela, para renovação do BPC);
- Orientação sobre o auxílio emergencial;

- Elaboração de relatórios social de acompanhamento para a rede de serviços;
- Contato com a Defensoria Pública para intervenção em desbloqueio de BPC bloqueado por motivos de revisão;

O Serviço Social diante das dúvidas iniciais em relação ao auxílio emergencial, produziu um vídeo com orientações sobre os trâmites, os critérios para concessão, o calendário de pagamento, que foi postado para as famílias.

Promoção de apoio às famílias na tarefa de cuidar

Avaliamos que o serviço foi de grande relevância para os cuidadores, que na sua maioria apresentam problemas de doenças crônica, muitos encontram-se em processo de envelhecimento e com uma rede de apoio fragilizada no que se refere a família extensa. Essas situações podem ocasionar vivências de negligência involuntária. Muitas dessas famílias ao longo da vida têm um histórico de desassistência de serviços essenciais, tendo a instituição como referência na articulação pela efetivação dos direitos sociais e ao apoio nos cuidados do familiar com deficiência.

A situação econômica das famílias atendidas, em sua maioria, é restrita a renda advinda do BPC (Benefício de Prestação Continuada), considerando que são impossibilitados de exercerem atividades remuneradas atrelada a situações de dependência da pessoa com deficiência. A permanência no serviço gera impacto significativo nas relações interpessoais, fortalecendo os vínculos familiares, proporcionando relações com menos sobrecarga e stress. No relato das famílias percebemos também a importância da equipe de referência na articulação e efetivação dos encaminhamentos das demandas de saúde.

Participação das famílias no planejamento, execução e avaliação das atividades.

A participação das famílias acontece em várias ações da instituição, temos algumas famílias que compõe a Diretoria, que tem atuação ativa nas decisões de gestão e administração. Conforme já descrito no Relatório realizamos uma reunião de acolhimento no início do ano para apresentar a proposta do trabalho, acolher as sugestões. Outro

momento de acolher as sugestões das famílias no planejamento se dá na elaboração do Plano de Atendimento Familiar e na medida do possível são incluídas no planejamento individual..

Na mesma perspectiva de trabalho também implantamos grupos de jovens para trabalhar a autodefensoria, foi elaborado um cronograma, e o primeiro encontro aconteceu em janeiro com o objetivo de apresentar a proposta e o percurso metodológico, o segundo encontro ocorreu no mês de fevereiro, neste encontro abordamos os direitos e deveres, o encontro de março foi cancelado. Esse trabalho será retomado no retorno das atividades presenciais.

Principais resultados obtidos:

- Promoção da ampliação de oportunidades a vivências espaços coletivos;
- Valorização da pessoa com deficiência no que se refere potencialização da autonomia, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas;
- Fortalecimento dos vínculos familiares e das redes de apoio
- Promoção de acessos a benefícios e programas sociais;
- Diminuição na sobrecarga do cuidador familiar apoiando e compartilhando os cuidados da pessoa com deficiência;
- Ampliação da qualidade de vida na oferta de cuidados essenciais ao desenvolvimento integral da pessoa com deficiência;
- Promoção de estratégias de acompanhamento e de atendimento dos usuários com fragilidade nos vínculos familiares e situações de insegurança alimentar.
- Publicização de informações sobre serviços, programas, benefícios eventuais e demais legislações especificas para o contexto de pandemia;
- Divulgação de informações sobre medidas preventivas da Covid

3.2 Informações complementares

A Organização Mundial de Saúde em 11/03/2020 diante da situação de disseminação do Corona-vírus em vários países declarou situação de pandemia. Neste sentido a instituição organizou a divulgação das informações sobre a pandemia pelos

canais de comunicação e redes sociais, e iniciou um processo de orientação das medidas de prevenção junto aos colaboradores e também as famílias, reforçou os cuidados de higiene e limpeza dos espaços, disponibilizou álcool em gel em todos os espaços de atendimentos individuais e coletivos.

O acompanhamento e acolhimento da equipe permaneceu após a suspensão das atividades presenciais, realizamos quatro reuniões de equipe por vídeo e duas presenciais (tomando todos os cuidados e orientações da OMS) onde abordamos questões relevantes para o momento atual, organizando uma nova proposta de trabalho discutindo em conjunto as possibilidades de executar o serviço através do tele trabalho, com orientação sobre a gravação dos vídeos e troca de conhecimento sobre as tecnologias disponíveis, disponibilização de tablets com recursos para a execução do trabalho, construção de escalas de trabalho presencial para realizar os contatos telefônicos, adequação do planejamento dentre outros assuntos.

3.3 Recursos Humanos envolvidos

Referendamos que o trabalho para pessoa com deficiência exige perfil e habilidades pessoais diferenciados, uma vez que o público atendido exige além de conhecimento técnico, requer disponibilidade afetiva de percepção da necessidade do outro, principalmente quando o outro possui limitações para expressar desejos, necessidades e vontades.

Ao final do mês de abril, considerando que houve redução das despesas variáveis houve o consenso do executivo e da instituição, para a redução de 15% no repasse mensal dos meses de maio, junho e julho.

Avaliação do serviço desenvolvido no semestre

Avaliamos que a execução do serviço previsto para o semestre aconteceu conforme o Plano de Trabalho, até o mês de março de forma presencial e após de forma remota. Ainda vivemos 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.

Sendo assim, mantivemos os atendimentos, aprendendo a incorporar no processo de trabalho as novas tecnologias, vivendo desafios com o contato a distância e o tele trabalho e apesar do cenário imposto pela pandemia, tivemos a anuência dos colaboradores de maneira integral, com adesão nas propostas apresentadas, confirmando o comprometimento e a responsabilidade da equipe da assistência social.

Acreditamos que o serviço contribuiu na diminuição da sobrecarga da família, promoveu a proteção social e principalmente ofertou suporte material para as famílias em situação de vulnerabilidade social.

Franca, 17 julho de 2020.

Toni Salloum Filho
Vice-Presidente APAE de Franca
Gestão 2020 - 2022

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

Cleonice Barbosa Cunha
CRESS nº 30.110
Coord. do Centro Dia

Fernanda M. Conrado
CRESS nº 30.422
Coord. Unidade Referenciada