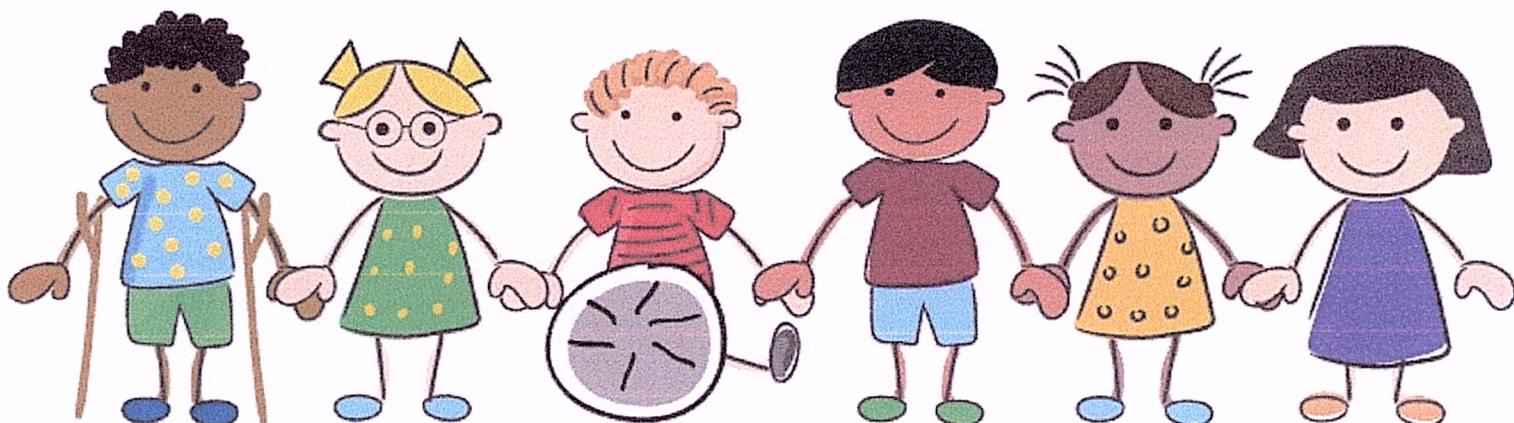




Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Franca

Relatório de Atividades Ano 2018



Serviço de Proteção Social
Especial para Pessoa com
Deficiência na modalidade
Unidade Referenciada.
Termo de Colaboração:
Prefeitura Municipal
Ibiraci - MG

ASSISTÊNCIA SOCIAL – UNIDADE REFERENCIADA
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
PERÍODO: 01/01/2018 A 31/12/2018
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 Petrágria - 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

Coordenador: Fernanda de Moura Conrado

II - IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Processo Administrativo nº 454/2018

Termo Colaboração: 003/2018

Nome do Serviço: Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, na modalidade de Unidade de Referência.

Endereço de execução: Av. Dom Pedro I, 1871 – Jd. Petraglia – Franca-SP, com unidade auxiliar na Av. Nazira Aidar, 5081, Parque Moema.

Público: Preferencialmente pessoas com deficiência intelectual e múltipla.

Ciclo etário: Crianças, adolescentes, jovens e adultos.

Meta cofinanciada: 01 usuário do Município de Ibiraci

III - INFORMAÇÕES GERAIS

Dia e horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira – manhã: das 7h00 às 13h / Tarde: das 11h30 às 17:30h/ Integral: das 07h00 às 17:30h

Total de Atendidos do Município de Ibiraci: 01 usuário.

IV - DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

O Serviço realizado na área da assistência social, teve por referência a Tipificação Nacional dos Socioassistenciais, especificamente o Serviço de Proteção Social de Média Complexidade para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias.

As atividades ofertadas buscaram a promoção da autonomia, inclusão social e melhoria da qualidade de vida dos usuários, com apoio e orientação as respectivas famílias. O serviço foi realizado com base no Plano de trabalho, bem como nos objetivos previstos na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), NOB SUAS e RH, Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e demais legislação que rege esta política pública.

O serviço foi destinado para as pessoas com deficiência com algum grau de dependência, cujas famílias vivenciam situações de fragilidade nos cuidados, considerando que a dependência coloca a pessoa em situação de risco e não raramente acentua a situação de vulnerabilidade do grupo familiar.

A modalidade de Unidade Referenciada para PCD, atendeu crianças, adolescentes, jovens e adultos, com atividades específicas para cada faixa etária, de acordo com interesse e habilidades dos participantes.

As atividades foram planejadas entre equipe técnica, coordenação e educadoras sociais, considerando a escuta e os desejos dos usuários. O serviço foi ofertado de segunda a sexta-feira, em meio período, avaliando a vulnerabilidade da família e respeitando o pactuado no Plano de Trabalho.

O serviço exigiu a oferta de atividades atrativas aos usuários, estimulando a permanência no serviço, levando em consideração as expectativas dos atendidos e a realização

de ações internas e externas, que estimularam a convivência grupal e social, bem como o apoio as famílias no fortalecimento do vínculo, convivência e cuidado com o filho com deficiência.

Importante destacar que as pessoas com deficiência estão mais vulneráveis as situações de violações de direitos e negligência, assim a vigilância precisa ser constante, pois não raramente encontramos situações de violência, negligência, preconceito, discriminação e outras situação que caracterizam violação.

Há ainda neste serviço casos, especialmente de adolescentes que residem em territórios vulneráveis, acentuando situações de violência, como vivência de rua, exploração sexual, envolvimento com drogas, entre outros. Estratégias de permanência no serviço e de enfrentamento a essas situações são pensadas coletivamente.

O serviço contou com o educador social, responsável direto pelos coletivos, cuidador, considerando a situação de dependência dos usuários, muitos deles necessitaram de cuidados pessoais, dado a situação de dependência. Alguns coletivos contaram ainda com um auxiliar, além da equipe técnica composta por assistente social, terapeuta ocupacional, psicólogo e coordenador do serviço.

Os coletivos foram divididos por faixa etária, as atividades foram desenvolvidas na entidade e em áreas externas a entidade, com objetivo de estimular a convivência na comunidade. O serviço foi realizado de forma intersetorial, especialmente com a área da saúde, pois os casos mais comprometidos, possuem comorbidades e demandaram atendimento da saúde, com orientação com relação ao cuidado, postura, medicação, entre outros.

Relacionaremos abaixo, num quadro demonstrativo, a principais atividades que foram desenvolvidas no decorrer do ano. Destacamos que as mesmas foram realizadas de forma continuada e planejadas conjuntamente, tendo como base os objetivos do serviço, o plano de trabalho, as expectativas dos usuários e famílias. Foram utilizadas estratégias diferentes para trabalhar os temas, levando em consideração a faixa etária dos coletivos, habilidades e potencialidades do grupo.

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 71000.000407/2018-12
 CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde nº 2035901
 Utilidade Pública Federal nº 95.244 em 16/11/1987
 CNPJ. nº 45.316.338/0001-95 - Inscrição estadual: Isenta
 FRANCA-SP

Tema	Objetivo	Metodologia	Avaliação /resultado
"Aniversariantes"	Estimular o reconhecimento da identidade, promover a autoestima e favorecer a interação e cooperação do grupo.	Uma vez por mês, os usuários e profissionais se reuniram no refeitório da instituição, onde foi feito a comemoração dos aniversariantes com o lanche da tarde (pão e suco) e bolo de aniversário.	Proporcionou um momento privilegiado de comunicação, de expressão, identificação, melhoria da autoestima. É uma data muito esperada, onde os usuários puderam expressar emoções, a afetividade, o prazer do convívio social (incluindo os conflitos) e a ousadia de criar e de brincar. Enfim de ser feliz e fazer o outro feliz...
"Campanha pela não violência: A paz começa em mim."	Promover a cultura da paz, da reconciliação e da justiça, visando a superação das violências. Finalização da campanha com a apresentação de um musical	O tema foi trabalhado através de roda de conversa, músicas, dramatizações, atividades concretas de sensibilização nas ruas e semáforos com cartazes e faixas. No mês de novembro foi realizado o encerramento anual da Campanha envolvendo escolas, serviço de convivência criança, adolescente, idoso; serviço de atendimento em domicílio; serviço de atendimento a pessoa com deficiência; CRAS Norte, CREAS Moema, entre outros. A apresentação dos usuários da APAE ocorreu no período da manhã foi preparado uma coreografia da música: "te ofereço paz".	Foi uma experiência muito positiva, uma vez que houve a adesão e envolvimento de profissionais da área e usuários da região. Foi gratificante e motivador ver a disposição, interesse e envolvimento de todos com o tema. Os profissionais continuam trabalhando com os usuários a cultura da paz através de vídeos, cartazes, ações com a comunidade. O tema empatia foi trabalhado não apenas com os usuários, como também com a equipe em reuniões. Já observamos alterações nos comportamentos dos usuários que estão utilizando mais o diálogo para resolver conflitos e respeitando mais as diferenças. Também construíram de forma conjunta regras de convivência. Consideramos que o objetivo da campanha foi alcançado, conseguimos desenvolver várias atividades temáticas envolvendo os usuários e também as famílias ao longo do ano. A proposta de trabalhar uma temática específica ao longo do ano foi muito válida pois houve aprofundamento sobre o tema, e alteração nas relações estabelecidas em relação a convivência.
Projeto: Eu sou Assim. (Identidade x Autonomia)	Conhecer a história e o significado de seu nome; Desenvolver a atenção para futura identificação de partes do corpo e órgãos dos sentidos;	O tema foi trabalhado através de roda de conversa, brincadeiras envolvendo nomes, poesias, músicas, autorretrato, atividades plásticas, histórias das famílias e construção da árvore genealógica	Alguns usuários já conseguem reconhecer sua imagem, as partes do corpo, reconhecer o colega e membros da família, fazer escolhas, perceber-se como pertencente ao grupo familiar e meio em que vive.

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° 71000.000407/2018-12
 CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde n° 2035901
 Utilidade Pública Federal n° 95.244 em 16/11/1987
 CNPJ. n° 45.316.338/0001-95 - Inscrição estadual: isenta

	Estimular o raciocínio e a percepção visual; Desenvolver a imaginação e a criatividade; Identificar suas preferências em relação a tudo que o cerca, a sua realidade; Formar próprios conceitos e realizar escolhas através de descobertas e experimentações.		
Projeto Moral da história... (DRAMATIZAÇÃO X EXPRESSÃO DE SENTIMENTOS)	Compreender a moral das histórias contadas, trazendo a mesma para a vivência do dia a dia; Conhecer e vivenciar a expressão de sentimentos; Comunicar, através de emoções e estados afetivos; Compreender a importância da convivência com o outro; Desenvolver a criatividade; Trabalhar a socialização.	O tema foi abordado por meio de leitura e produção de histórias, músicas, filmes (trilha sonora), construção de recursos para dramatização, com poemas e poesias. Como encerramento do projeto houve a apresentação de um musical para os usuários do Centro Dia.	Através da dramatização foi possível estimular o contato dos usuários com as próprias emoções, por meio da espontaneidade e criatividade na dramatização. Os usuários expressaram seus sentimentos, reconheceram desejos e sentimentos dos colegas e trabalharam suas histórias de vida.
Saúde e Qualidade de vida	Estimular os hábitos do cuidado pessoal, mostrando a importância do autocuidado na prevenção de doenças; Levar o usuário a entender a importância dos hábitos alimentares, conscientizando-os para uma alimentação saudável e natural; Orientar e despertar uma postura de conhecimento e de	O tema foi trabalhado com cartazes, roda de conversa, entre outros. Foi feita uma simulação, onde os usuários imaginaram estar em um restaurante e por meio de pratos de papelão e figuras de alimentos os montaram pratos de seu gosto, depois foi feito um debate sobre como ficaram os pratos e o quanto saudáveis ficaram. Confecção de produtos de higiene com materiais recicláveis e apresentação de um teatro sobre o autocuidado para usuários e alunos da APAE, e	Os usuários demonstraram mais atenção com o próprio corpo, mantendo unhas cortadas, cabelos arrumados, realizando a higiene bucal e houve também mudança nos hábitos alimentares com a ingestão de frutas e verduras nas refeições ofertadas pela entidade. As famílias também foram incentivadas a promover a mudança de hábitos em seus domicílios.

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° 71000.000407/2018 - 12
 CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde n° 2035901
 Utilidade Pública Federal n° 95.244 em 16/11/1987
 CNPJ. n° 45.316.338/0001-95 - Inscrição estadual: isenta

	responsabilidade no cuidado com o próprio corpo, para que não ocorram situações futuras indesejadas ajudando os usuários a superarem suas dúvidas, ansiedades, angustias, pois pode ser causa da falta de informação.	discussão/reflexão sobre o tema.	
Desenvolvimento de atividades esportivas, recreativas e de lazer	Desenvolver a autonomia, convivência e independência dos usuários atendidos; Enfrentamento a questão do aliciamento e vivência de rua, utilizando o esporte, a arte e o lazer, como estratégias de trabalho; Estimular a prática de diversas modalidades esportivas, como basquete, futebol, vôlei, xadrez, atletismo, entre outros. Desenvolver habilidades musicais, através da fanfarra e conjunto musical - Portal; Estimular habilidades artísticas, através da dança.	Os são convidados a participar das atividades e escolhem a modalidade esportiva que tem mais interesse e treinam semanalmente. A participação nas atividades musicais e de dança, também é de livre iniciativa dos usuários, independente da habilidade, pois pode ser desenvolvida. Os ensaios são semanais com apresentações internas e externas a entidade.	Desenvolvimento de habilidades individuais, como coordenação motora, concentração, respeito com o outro, colaboração, autoestima e inclusão social, pois se sentiram pertencentes aos diversos espaços os quais frequentaram; Motivação dos usuários, especialmente os adolescentes se sentem motivados a participar das atividades que valorizam suas potencialidades. Participação
Mobilização: "Semana da Pessoa com Deficiência"	Promover reflexão sobre a acessibilidade, direitos sociais e inclusão social.	Os usuários iniciaram uma passeata na instituição com cartazes sobre a semana e depois foram para a comunidade, num semáforo próximo a instituição e entregaram um panfleto sobre a inclusão.	O movimento foi muito positivo, pois os usuários puderam mostrar para a sociedade o quão a pessoa com deficiência deve ser respeitada e valorizada em suas capacidades e potencialidades, uma vez que é um cidadão que possui direitos e deveres como qualquer outro.

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° 71000.000407/2018-12
 CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde n° 2035901
 Utilidade Pública Federal n° 95.244 em 16/11/1987
 CNPJ. n° 45.316.338/0001-95 - Inscrição estadual: Isenta

Política e Democracia	Refletir sobre a democracia, com a chegada do período eleitoral; Reflexão sobre cidadania e participação social, compreensão dos direitos e obrigações; Discussão sobre o período eleitoral e seu impacto na vida dos cidadãos.	Várias estratégias foram utilizadas para discutir o tema como: confecção de cartazes, roda de conversa, debate. Também foi simulado uma eleição com a participação de 10 candidatos e a confecção de uma urna eletrônica. (Aproximadamente 30 usuários realizaram visita a câmara de vereadores local).	Noções de cidadania, convivência na comunidade e conceitos relativos ao exercício da cidadania, direitos e deveres e como respeito as diversidades existente na comunidade.
Exposição: "Pequenos e Grandes artistas"	Estimular as habilidades e potencialidades dos nossos usuários, promover a autoestima e a inclusão social.	Os usuários da U.R pintaram telas, confeccionaram brinquedos, robôs, artesanatos com material reciclado e expuseram na instituição para funcionários, alunos, usuários e familiares.	Os usuários sentiram-se valorizados e reconhecidos uma vez que foram parabenizados por todos que prestigiaram a exposição. Os mesmos melhoraram a autoestima e demonstraram desejo por novos desafios.
Desfile da Primavera	Propiciar atividades coletivas entre os usuários da Unidade Referenciada e Centro Dia; estimular a cooperação, convivência entre os serviços, integração e melhoria da autoestima.	Para celebrar essa data foi feito um desfile com a participação de usuários e equipe da U.R e Centro Dia com temas como: preservação da natureza, renascimento/renovação e outros. Os demais profissionais das outras áreas e alunos, foram convidados a prestigiar e como encerramento do evento houve um baile com todos os participantes.	Foi possível estimular a convivência, a criatividade, a autoestima e autoconfiança dos usuários, bem como trabalhar as relações interpessoais e a integração dos mesmos.
Encerramento anual das atividades	Promover a confraternização e estreitamento de laços, com foco na celebração das relações afetivas entre os membros das famílias dos usuários da U.R e Centro Dia.	Como forma de finalizar de forma integrada as atividades programamos o encerramento dos dois serviços: unidade referenciada e centro-dia. Agradecemos o apoio e a participação das famílias ao longo do ano. As famílias participaram da reunião com as educadoras inicialmente e posteriormente assistiram as	Avallamos que esses momentos são muito significativos para equipe, usuários e famílias, é o momento de demonstrar o resultado do trabalho do ano todo, de reforçar a importância da participação, de esclarecer sobre a natureza do nosso trabalho. Observamos um aumento de participação das famílias nesta atividade especificamente.

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° 71000.000407/2018 - 12
CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde n° 2035901
Utilidade Pública Federal n° 95.244 em 16/11/1987
CNPJ. n° 45.316.338/0001-95 - Inscrição estadual: isenta

		apresentações de final de ano dos coletivos. Nesse dia também fizemos a entrega da Cesta de Natal e finalizamos oferecendo um lanche de encerramento com salgados e refrigerante.	
--	--	---	--

Importante destacar que as atividades realizadas, foram utilizadas como estratégias para trabalhar a promoção da autonomia e independência dos usuários, convivência grupal, bem como noções de autodefensoria e defesa de direitos.

As atividades desenvolvidas pela terapia ocupacional, foram realizadas juntamente com as educadoras da unidade referenciada, atuando como apoio, estimulando os usuários a participar das atividades desenvolvidas nos coletivos. Cada usuário possui suas particularidades e necessidades, assim durante as ações necessitaram de apoio, por vezes individualizado, para que se sentissem pertencentes as atividades realizadas no coletivo, desenvolvendo suas habilidades, a autoestima e satisfação pessoal, de suma importância para a autonomia.

A terapia Ocupacional também desenvolve ações em atividades recreativas e externas, participando conjuntamente com os usuários, e promovendo meios que favoreçam a interação durante as atividades.

O autocuidado também faz parte das intervenções da terapia ocupacional pois é realizado o trabalho de orientação em banhos (higiene pessoal), caso o usuário necessite. Neste contexto, é feito o acompanhamento do mesmo por um período, para que o usuário possa desenvolver competências para esta atividade, bem como orientações a cuidadora responsável pelo coletivo, frente as demandas do usuário para que a mesma possa acompanhar e estimular o mesmo.

As atividades de culinária são desenvolvidas na cozinha didática mensalmente. Os usuários que estão na cozinha são orientados sobre a importância da higiene na manipulação de alimentos, como a higienização das mãos, a utilização de toucas, entre outras ações. Para facilitar a compreensão acerca da atividade proposta todos os utensílios e ingredientes são expostos, em cima da bancada, favorecendo o processo de aprendizagem.

Os usuários do coletivo são divididos em pequenos grupos para o preparo do cardápio, seguindo esta organização: higienização dos alimentos; ralar e picar; refogar; cozinhar; assar e/ou fritar, lavar a louça; limpar a pia/fogão; varrer o chão. A cada atividade realizada na cozinha, acontece um rodízio para que todos vivenciem todas as etapas.

As receitas são desenvolvidas de acordo com a realidade socioeconômica e cultural dos atendidos, além de serem receitas saudáveis e de fácil compreensão e preparo.

Como resultados no conjunto das atividades oferecidas, observamos um avanço nas atividades diárias, pois alguns usuários já conseguem ir ao banheiro sozinhos, realizar a escovação dental, criaram o hábito de lavar as mãos antes e após as refeições, usam talheres adequadamente, realizam a higiene pessoal, entre outros ganhos. Outros já conseguem preparar uma alimentação na cozinha, conseguem utilizar o transporte circular, identificar o local onde moram, informam seu endereço, número de telefones, reconhecem notas, moedas, compreendem ordens simples e complexas.

Também observamos uma melhora na autoestima, autoconfiança, pois os usuários se respeitam, cumprimentam uns aos outros, solicitam ajuda quando necessário, participam das atividades em grupo, aceitam críticas e tem iniciativa.

O trabalho da psicologia no Serviço Socioassistencial – Unidade Referenciada APAE – Franca teve por como objetivo acolher e orientar usuários, seus familiares e os profissionais envolvidos no serviço (educadoras, cuidadoras e estagiárias), numa perspectiva coletiva, observando as demandas apresentadas.

Os usuários apresentaram demandas diversas, decorrentes de dificuldades familiares (brigas, falta de atenção, necessidade de cuidados diários), choros por motivo desconhecido, falta de tolerância, dificuldade de comunicação (falta de oralidade, não conseguir expressar sentimentos) necessidade de medicação, crises, agressividade, o que exigiu do educador e técnico de apoio, estratégias na realização das atividades cotidianas.

Atuou junto aos usuários dentro dos coletivos, participando das atividades propostas pelas educadoras e ocupando a posição de mediadora, orientando e apoiando as educadoras para que elas possam compartilhar seus projetos e desafios vivenciados no grupo. Auxiliou também na orientação e condução de conflitos e dificuldades de comportamentos apresentados durante as atividades.

Também realizou rodas de conversas com os usuários adolescentes e adultos sobre temas como auto defensoria, resolução de conflitos, empatia, comunicação assertiva, ética, pluralidade cultural e AVD's.

Com os usuários mais novos são desenvolvidas atividades voltadas para rotina, regras e limites, interação social, expressão dos sentimentos, trabalho em grupo, entre outros.

Em outros momentos, a psicologia trabalhou de forma pontual, na demanda trazida por algum usuário/família, acolhendo, orientando e encaminhando para a psicoterapia na rede pública ou privada de saúde, se for o caso.

- **Inserção e apoio à pessoa com deficiência no mercado de trabalho**

Durante o ano de 2018 foi dada continuidade nas atividades dos coletivos que possuem adolescentes e jovens com habilidades para possível inserção no mundo do trabalho. Como proposta para o próximo ano, foi sugerido pela equipe técnica e educadora alinhar as ações promovendo situações e vivências do mundo do trabalho.

O trabalho desdobrou-se na análise das vagas existentes e do perfil dos atendidos, acompanhamento no processo de seleção, entrevista, documentação e ambientação, considerando que o acompanhamento pós contratação é de extrema relevância, diminuindo significativamente dessa forma problemas no processo de adaptação

Durante o ano participamos do “Dia A” que se configurou numa ação realizada pelo Fórum de Erradicação do Trabalho Infantil – CMDCDF no SENAC Franca, que visou um encontro das empresas com vagas disponíveis para aprendizagem e dos jovens e adolescentes que estão em busca de inserção no mundo do trabalho. Consideramos que iniciativas como essas favorecem a pessoa com deficiência dada a característica do processo de aprendizagem.

No mês de novembro participamos também da apresentação do Projeto Empreenda-Pet-Trampolim, que consistiu na construção de projetos inclusivos elaborados pelos atendidos no Programa de Educação para o Trabalho promovido pelo SENAC. Os projetos são elaborados em grupo nas unidades do SENAC que oferecem o PET-Trampolim, posteriormente concorrem regionalmente e a etapa final acontece na unidade da Capital.

Salientamos que essas iniciativas promovem a autonomia e o empoderamento da pessoa com deficiência, em razão das propostas elaboradas refletirem as necessidades sentidas pelas pessoas com deficiência e o processo de apoio nas estratégias de solução dessas dificuldades partirem delas, observamos que em grande medida os projetos demonstram o preconceito que essas pessoas ainda vivenciam, todos os grupos apresentaram seus projetos em razão de vivências de exclusão e preconceito.

Para finalizar participamos da formatura desses jovens no mês de dezembro, cinco jovens do PET-Trampolim são dos coletivos da unidade referenciada, os demais são da APAE de Patrocínio Paulista e do CEI-Franca, o processo de encerramento conta com a participação de todos os programas de aprendizagem do SENAC, familiares e amigos dos aprendizes e equipe técnica das instituições.

Encerramos o mês de dezembro com 41 inserções no mundo do trabalho entre contratações via CLT, aprendizagem e estágio, avaliamos que não houve durante o fim do período redução no número de inseridos.

- **Trabalho realizado junto as famílias:**

Considerando a Constituição Federal que declara que a “família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”, e a previsão contida na PNAS, da matricialidade sociofamiliar, é essencial pensar os serviços com base na centralidade da família, em detrimento de ações individuais e pontuais. As famílias foram acolhidas, orientadas em suas demandas, encaminhadas para a rede de serviços, quando necessário. Foi realizado também junto as mesmas, encontros periódicos com o objetivo de estabelecer proximidade com as mesmas, acolhe em suas demandas, pensar em estratégias de superação das vulnerabilidades em conjunto, apoio mutuo, questões pertinentes a proposta do PAF e de questões relacionadas aos usuários.

Neste contexto as famílias foram convidadas a participar, na elaboração do Plano Familiar de Atendimento, bem como em atividades específicas para elas. Na Unidade Referenciada foi dado a continuidade na elaboração do PAF, para aquelas famílias que ainda não possuíam. Momento de troca e construção conjunta, visando a qualidade de vida familiar.

Outro trabalho junto as famílias, foi a orientação em relação ao cadastramento e/ou recadastramento no Cad Único, cujos filhos possuíam Benefício de Prestação Continuada – BPC, em que foi pactuado com a direção do Cad Único o recadastramento na própria entidade, facilitando assim o acesso das mesmas.

Realizamos ainda encontros específicos com as famílias, para discutir sobre os vários tipos de violência, tomando por referência a Cartilha compartilhada pelo CREAS, sobre a não violência. Os participantes puderam conversar sobre os diversos tipos de violência e

reconhecer situações de violência vivenciadas. Foram orientadas ainda sobre o Sistema de Garantia de Direitos e onde poderiam recorrer para buscar proteção do estado. Aproximadamente 60 famílias participaram destes encontros.

O acompanhamento e orientação das famílias foi feito pelos assistentes sociais, considerando o vínculo estabelecido com as mesmas, com apoio da equipe técnica, especialmente a psicologia, que também desenvolve um trabalho muito próximo as famílias.

Considerando o número de usuários atendidos, o acompanhamento familiar sistemático se deu junto as situações mais complexas, como casos de violência doméstica, maus tratos, famílias monoparentais, famílias com outros membros com deficiência ou presença de pessoas com transtornos mentais, cuidadores em processo de envelhecimento, presença de membros familiares com dependência química.

Finalizando o ano de 2018, em dezembro, foi realizado um encontro de encerramento das atividades, onde foi possível falar do resultado do trabalho às famílias, os usuários fizeram apresentações e o encontro foi encerrado com uma confraternização entre usuários, famílias e equipe técnica.

- **Trabalho junto a equipe:**

Durante o ano de 2018 foram realizados encontros periódicos junto a equipe técnica com o objetivo de discutir conjuntamente sobre o que foi planejado e o executado, as dificuldades encontradas no trabalho e promover a troca de experiências, pois o trabalho junto as pessoas com deficiência requer estratégias e habilidades na execução das atividades, considerando as características e demandas inerentes as pessoas com deficiência. Este momento propiciou aprendizados, cooperação entre os profissionais, a motivação do grupo, bem como orientações sobre o serviço, visando a melhoria continua do atendimento aos usuários e famílias.

- **Considerações sobre Recursos Humanos:**

Visando a qualidade dos serviços ofertados e a execução do serviço com regularidade, a Diretoria da entidade optou por contratar equipe de profissionais com formação e em quantidade suficiente para as demandas mais emergenciais do serviço. Porém essa decisão exigiu contrapartida financeira significativa, especialmente porque os educadores sociais são todos profissionais de nível superior.

A coordenação e gestão do serviço socioassistencial reconhece a necessidade de intensificar a capacitação com todos os profissionais envolvidos no serviço, porém ainda é um desafio, por questões financeiras, bem como a liberação dos profissionais, considerando que o serviço funciona de segunda a sexta-feira.

4.1 Participação dos usuários e famílias no planejamento, execução e avaliação das atividades desenvolvidas

A entidade é uma associação formada por pais e amigos das pessoas com deficiência, assim a participação das famílias é muito estimulada por parte da Federação Estadual e Nacional, com previsão desta participação inclusive no Estatuto Social. Assim atualmente, a composição da diretoria tem 30% de pais, que participam das reuniões e decisões. Uma das mães que compõe a diretoria, se faz presente diariamente na entidade e se tornou referência para as outras famílias que querem apresentar suas demandas. Além da participação das famílias, a entidade tem um casal de autodefensores, com respectivos suplentes, que foram eleitos pelos colegas usuários, para representar os mesmos.

Outra forma de participação ocorre na avaliação sistemática do serviço ao final de cada ano, essas avaliações são importantes no momento do planejamento das atividades, desde que sejam demandas da área da assistência social. Recebemos também demandas da área da saúde e educação, que são encaminhadas para os respectivos coordenadores.

Assim as demandas tanto de usuários, como das famílias são recebidas de forma democrática, analisadas, a sua implementação discutida conjuntamente.

4.2 Monitoramento e avaliação do serviço

O serviço foi monitorado diariamente pelo coordenador e equipe técnica que acompanhou de perto as intercorrências, tomando as providências, quando necessário.

Importante destacar que cada coletivo apresenta demandas diferenciadas, embora o serviço tenha objetivos comuns, mas não são homogêneos, precisam ser acompanhados em sua singularidade.

Nos termos do plano de trabalho apresentado, a avaliação foi anual e contemplou a participação dos usuários, das famílias e da equipe técnica, com instrumentais diferenciados. Para aquelas pessoas com deficiência e/ou famílias que tem dificuldade de leitura e escrita, foi utilizado a roda de conversa.

Em relação a frequência dos atendidos, tivemos por referência, o controle de frequência, que demonstrou que os usuários têm frequentado regularmente, com exceção aos afastamentos por indicação médica. Com relação ao acesso aos direitos socioassistenciais, especialmente o BPC, observamos que muitas famílias perderam o benefício e/ou tiveram o acesso negado, por parte do governo federal, porém as famílias foram acompanhadas e orientadas, inclusive a procurar assistência judiciária.

Com relação a autonomia e qualidade de vida, foi possível observar os avanços adquiridos por alguns usuários, porém outros possuem muitas limitações em decorrência da própria deficiência, porém a atenção continuou sendo focada nas habilidades e potencialidades.

No que diz respeito ao índice de aceitação e satisfação ao serviço ofertado, a pesquisa de satisfação, nos mostrou que os **usuários** se mostraram 100% satisfeitos com as atividades ofertadas, o espaço físico, bem como com a atenção da equipe técnica e coordenação. Na avaliação da alimentação, 6 usuários classificaram como regular e/ou ruim, porém não detalharam o que estava ruim. A equipe vai apurar a insatisfação e se for o caso, apresentar as demandas a nutricionista, responsável pela elaboração dos cardápios diários. Em relação a limpeza dos espaços (sala, banheiros e refeitório), 10 usuários classificaram como regular e ruim, também será observado a queixa, pois a entidade contratou uma empresa que é responsável pela limpeza, e a mesma é monitorada.

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 71000.000407/2018-12
CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde nº 2035901
Utilidade Pública Federal nº 95.244 em 16/11/1987
CNPJ. nº 45.316.338/0001-95 - Inscrição estadual: isenta



Na pesquisa realizada junto as famílias, de forma geral, as mesmas se mostraram satisfeitas com o espaço físico, as atividades, a alimentação ofertada, com o transporte, bem como com a equipe técnica e coordenação. Quando perguntado se conhecem toda a equipe de profissionais que trabalham com o filho, 14% das entrevistadas responderam que não. Isso é um indicador de que a apresentação de toda a equipe às famílias precisa ser melhorada.

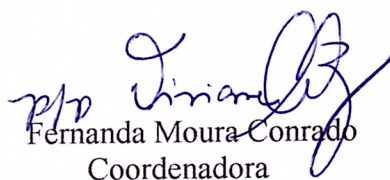
Na avaliação dos serviços junto aos profissionais, os mesmos se mostraram mais críticos em relação ao espaço, especialmente em relação aos dias de chuva, pois dificulta o acesso dos usuários aos ônibus e vans.

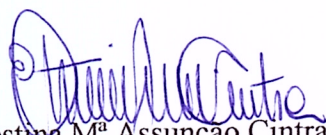
Outros 3 profissionais manifestaram em relação a liberação de materiais, que será verificado pela coordenação, pois já foi conversado com o almoxarifado em relação a essa queixa.

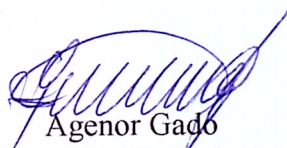
Em relação a alimentação ofertada aos usuários, foi sugerido que em dias que tem prato único como a galinhada ou macarronada, que seja ofertada outra opção. Esta observação será apresentada a nutricionista. Assim as demandas tanto de usuários, como das famílias são recebidas de forma democrática, analisadas, a sua implementação discutida conjuntamente.

Outras demandas em relação a outras áreas foram apresentadas e serão encaminhadas aos respectivos coordenadores.

Franca, 04 de janeiro de 2019.


Fernanda Moura Conrado
Coordenadora


Ernestina Mª Assunção Cintra
Assistente Social – Gestora Convênios
CRESS nº 22862


Agenor Gado
Presidente da APAE de Franca
Gestão 2017 - 2019

