



**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
PERÍODO – 01.01.2021 – 31.12.2021
SÃO JOSÉ DA BELA VISTA - SP**

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: Cleonice Cunha Barbosa; Viviane Cristina S. Vaz; Fernanda Moura Conrado.

II. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Nº do Termo Colaboração: 0001/2021

Vigência: Ano 2021

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

Modalidade: Centro-Dia e Unidade Referenciada.

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

Público alvo: Preferencialmente pessoas com deficiência intelectual e múltipla.

Ciclo etário: crianças, adolescentes, jovens e adultos.

Meta cofinanciada: Atendimento de habilitação e reabilitação da pessoa com deficiência e sua inclusão na vida comunitária para 02 usuários na modalidade Centro Dia e 03 usuários na modalidade de Unidade Referenciada. Cumprindo a meta estabelecida no termo de colaboração 001/2021.

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

Iniciamos o ano de 2021 de forma remota, com acompanhamento sistemático às famílias e usuários, considerando a manutenção da situação imposta pela pandemia da COVID-19. Observamos que com o agravamento da crise econômica, das condições de saúde; as pessoas mais vulneráveis foram as que mais sofreram com o impacto social neste contexto. Neste sentido a política de Assistência Social, foi considerada como essencial, e teve um papel relevante para minimizar os danos sociais e viabilizar medidas para o enfrentamento da pandemia garantindo entre outras ações a oferta de serviços socioassistenciais voltados à população mais vulnerável e em risco social, desafiando os serviços a planejar o atendimento das atividades em condições de segurança para usuários e trabalhadores.

Os vídeos socioeducativos foram postados nos grupos dos usuários de WhatsApp e as educadoras realizaram o acompanhamento semanal com os atendidos oferecendo apoio e orientação para a execução das atividades propostas, bem como para conversas coletivas e individuais referentes aos temas abordados, além da escuta e do acolhimento as necessidades apresentadas pelos usuários e suas famílias no momento do contato. A participação da família no processo é fundamental, sendo elas parceiras no apoio e na disponibilidade de executar as atividades visando a participação efetiva dos atendidos no trabalho ofertado pelo serviço.

Foi enviado material socioeducativo aos usuários, que foi fundamental para promover a participação nas atividades, promovendo maior envolvimento e adesão em cada tema trabalhado com retorno dos usuários através de fotos e vídeos que foram encaminhados a equipe.

No decorrer do ano intercalamos atendimentos remotos e presenciais. A instituição seguiu rigorosamente os protocolos sanitários, mantendo as atividades que foi planejado no Plano de Trabalho apresentado. Havíamos programado o retorno gradual dos usuários a partir de janeiro, porém, com o agravamento dos casos na cidade, conseguimos iniciar o aumento no mês de maio, porém em seguida tivemos o lockdown do dia 27/05/2021 a 10/06/2021 decretado pelo prefeito municipal de Franca, dessa forma recuamos no aumento e mantivemos o número de usuários que já era atendido até o final do primeiro semestre.

No segundo semestre, as atividades do serviço da Unidade Referenciada e Centro dia ocorreram de segunda-feira a sexta-feira de forma presencial, das 07:00 às 17:30, de acordo com a demanda dos usuários. Também mantivemos o atendimento online (alguns familiares em razão de comorbidades do usuário, solicitaram a manutenção do atendimento neste formato até completar a dose de reforço).

Ao longo do segundo semestre continuamos em regime de revezamento, em grupos menores. Em razão da deficiência, muitos usuários possuem dificuldades para manter o distanciamento e de fazer o uso adequado da máscara, dificultando a manutenção das regras de prevenção.

Todos os usuários receberam as refeições conforme o período de atendimento, no período da manhã foi ofertado café da manhã e o almoço e no período da tarde um lanche.

O retorno gradativo do atendimento presencial foi planejado, discutido com a equipe de trabalho e pactuado com as famílias para garantir a segurança dos usuários e colaboradores, tomamos todos os cuidados necessários para a prevenção ao Covid-19. Houve aumento de profissional de limpeza, para garantir que todos os espaços utilizados pelos usuários fossem higienizados na periodicidade recomendada, como: banheiros, salas de atendimento e refeitório; mantivemos o distanciamento, medição diária da temperatura, individualização de materiais e fornecimento de EPIs. (Máscaras de proteção, protetor de face, avental, álcool 70%, luvas, detergente, perfex e outros).

Um ponto avaliado como positivo pela equipe do serviço é que o uso dos tablets facilitou o contato com as famílias através do WhatsApp, uma vez que muitas famílias já possuem acesso a esse aplicativo e começaram a interagir mais com a equipe o que contribuiu para a participação no serviço, bem como fortalecer e estreitar vínculos entre equipe e familiares.

O serviço de Proteção Social Especial para Pessoa com deficiência e suas famílias teve por objetivo enfrentar a exclusão social vivenciada pelas famílias e usuários, redução da sobrecarga decorrente da situação de dependência/prestação de cuidados prolongados, bem como a superação das violações que fragilizam o indivíduo e intensificam o grau de dependência da pessoa com deficiência.



Neste sentido, foram desenvolvidas atividades com o objetivo de promover a defesa de direitos; de convivência comunitária, de organização da vida cotidiana; orientação e encaminhamento para a rede de serviços; cuidados pessoais; acesso à documentação pessoal; desenvolvimento do convívio familiar e social, entre outras. As atividades realizadas também primaram pela promoção da autonomia, da inclusão social e da melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência.

O educador social foi o responsável pelo planejamento e execução direta das atividades junto aos coletivos. Todas as atividades foram registradas pelas educadoras no diário de frequência e intercorrências; e pelos demais profissionais no respectivo sistema eletrônico e físico.

O trabalho teve como viés a perspectiva socioeducativa, e todos os projetos executados pelas educadoras, foram os meios para alcançar os objetivos do serviço, foram trabalhadas datas comemorativas como: dia do amigo, dia do cuidador familiar, dia internacional dos direitos humanos, dia nacional da luta da pessoa com deficiência, Setembro Verde, Dia da Consciência Negra, Natal e outros.

Também foi dada continuidade nos trabalhos que já estava em andamento e outros foram desenvolvidos de acordo com a demanda dos coletivos.

As atividades de vida básica foram executadas com os seguintes temas: higiene pessoal, higiene bucal, orientação sobre hábitos saudáveis de alimentação com o objetivo de reforçar as práticas de higiene, desenvolver a autonomia na escovação, estabelecer hábitos novos, e desenvolver hábitos de higiene pessoal. Desenvolvemos as seguintes atividades: **Higiene Bucal:** com o objetivo de reforçar a importância do hábito da higienização bucal e desenvolver a autonomia na escovação e **Higiene pessoal:** com o objetivo de desenvolver hábitos de higiene pessoal que estimulem comportamentos que possam ser reforçados e adquiridos.

Alimentação Saudável: com o objetivo da conscientização de hábitos saudáveis através de uma alimentação equilibrada - em nutrientes e vitaminas, que nas proporções adequadas contribuem para o bom funcionamento do organismo. Realizamos uma atividade na cozinha didática finalizando o trabalho do ano, fazendo um lanche natural com os usuários; **Aprendendo a comer bem:** com o objetivo de



incentivar o consumo de frutas, verduras e legumes, realizando uma salada de frutas na cozinha didática.

Na perspectiva de trabalhar a dimensão instrumental pensando no desenvolvimento pessoal e social foram executadas ações de forma presencial e remota com os seguintes temas: **Dia da família:** com o objetivo de trabalhar a afetividade e resgatar e valorizar o cuidador familiar, foram promovidas roda de conversas sobre as estruturas familiares, integração e a socialização; **Respeito a diversidade:** com o objetivo de trabalhar a compreensão e aceitação das diferenças, percebendo-se como diferente do outro e respeitando a singularidade de cada pessoa; **Chegada da Primavera:** com o objetivo de trabalhar a estação com suas cores e belezas diversas proporcionando aos usuários atividades diversificadas com fotos, pintura, exposição e vídeos; **Festas Culturais: Halloween e Festa Mexicana (Celebrar a vida):** com o objeto de trabalhar os temas de maneira lúdica e divertida, abordamos sobre a cultura de cada festa e criamos fantasias, finalizando o trabalho com uma festa entre os usuários e colaboradores na quadra da instituição; **Consciência Negra;** com o objetivo de valorizar a história e a cultura de origem africana; **Natal:** com objetivo de trabalhar as crenças referentes ao Natal e a época que nos remete a união e afetividade entre as famílias, produzindo árvores de natal, fotos e latas decorativas; **Artesanato:** com o objetivo de trabalhar a autonomia e desenvolver habilidades e competências manuais, foram realizadas atividades que estimularam a criatividade e a valorização pessoal, sendo utilizadas as seguintes técnicas: pintura no pano de prato, pintura em pedra, pintura em cabaça e pintura em tela.

- **Atividades esportivas, culturais e de lazer:** As atividades esportivas foram adaptadas para o atual contexto, não permitindo ainda jogos, ou atividades coletivas. O educador físico atuou mais em sala, junto aos coletivos, com dicas e atividades mais individualizadas. Observamos que a essa atividade foi muito importante, mesmo com atividades remotas para auxiliar na manutenção da saúde mental e física dos atendidos. O educador físico responsável acompanhou sistematicamente os adolescentes e jovens, disponibilizando atividades esportivas, de dança e estímulo na participação de campeonatos online.



- **Promoção da autonomia e independência da pessoa com deficiência**

A equipe trabalhou diante das demandas apresentadas pelos usuários e suas famílias objetivando a aquisição da autonomia e independência, considerando sempre a capacidade, as habilidades e potencialidades da pessoa com deficiência.

O grupo “Fabrica de Talentos” realizado juntamente com o profissional de psicologia aconteceu duas vezes por semana, no qual os usuários foram estimulados para o despertar de novos interesses e aquisição de novas habilidades. As atividades realizadas nos encontros foram sugeridas e escolhidas pelos usuários, sendo pintura, confecção de bijuterias, jogos, atividades recreativas e culinária. A cada encontro foi notório observar o envolvimento dos usuários nas atividades.

As oficinas de culinária aconteceram uma vez por mês com cada coletivo, sendo previamente planejada elaborada pelo terapeuta ocupacional juntamente com as educadoras, considerando as sugestões dos usuários, estimulando assim o trabalho em grupo, o respeito, a responsabilidade com a execução das tarefas da cozinha, a leitura de mundo, organização, noções de perigo, paladar, olfato, visão, tato, olfato, imaginação e criatividade. As receitas foram pensadas para que os usuários pudessem participar dentro de suas capacidades e dificuldades.

Além das atividades citadas a terapeuta ocupacional realizou intervenções nos coletivos apoiando as necessidades individuais de cada usuário bem como orientando as educadoras frente às atividades desenvolvidas, sendo estas no espaço interno como externo (academia ao ar livre, parque, campo, rua). A Terapeuta Ocupacional também realizou intervenções durante a alimentação dos usuários, orientando os que possuem menos dificuldade e intervindo frente aos usuários com maior dependência. Também foram confeccionados materiais como cintos pélvicos, colete peitoral, almofadas, cintos para transporte, apoios de cabeça, apoio de pés, adequação de cadeira de rodas, com o objetivo de proporcionar melhor posicionamento e segurança para a realização das atividades cotidianas. Algumas adaptações foram confeccionadas e destinada para o uso na residência dos usuários.

As cuidadoras foram orientadas sobre os cuidados necessários com os usuários que apresentam maior dependência no autocuidado, assim como orientadas frente ao treino de banho de usuários para estimular a independência nos cuidados pessoais



(banho, necessidades fisiológicas, escovação, troca de roupas, cabelo, barba) daqueles que possuem habilidades para a autonomia e independência.

Foram realizadas visitas domiciliares em equipe, reunião com as famílias, elaboração de relatórios, grupos com os usuários, elaborado e revisto o plano individual de atendimento familiar, PAF. O PAF permitiu aos profissionais conhecer sobre a realidade do usuário e suas famílias e juntos estabelecer estratégias de ações visando a melhoria da qualidade de vida do atendido.

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

O trabalho de inserção e apoio ao mercado de trabalho foi realizado neste semestre, pela terapeuta ocupacional, psicologia e Serviço Social e equipe de educadoras responsáveis pelos coletivos que atendem esse público. Permanecemos com a parceria com o SENAC através do Programa de Educação para o Trabalho – PET-Trampolim, realizamos diversas ações apoiando os usuários na permanência do programa. O Senac não formalizou turmas para o PET Trampolim ao final do semestre deixando para o próximo ano a retomada do programa.

Nos coletivos fizemos a acolhida das necessidades de cada participante utilizando mensagens de texto e áudios sobre assuntos relacionados a processo seletivo, contratações, confecção de currículos, organização de documentos, reservista e outros. Foram realizadas as seguintes ações: confecção de currículos; agendamento de consultas para solicitar laudo médico atualizado; contatos com empresas por e-mail ou telefone para encaminhamento dos currículos em processos de seleção de vaga, sendo enviados para empresas na cota PCD; agendamento de entrevistas; apoio técnico e orientações no processos seletivos; acompanhamento no processo de contratação nas empresas Savegnago, Big Compras e Fábrica de Calçados PDF; atendimentos presenciais, telefônicos e WhatsApp na preparação de documentos para contratação; apoio às empresas parceiras; visita e atendimento domiciliar para organização de rotina e orientações para uso de equipamento doméstico; mediação para reintegração de jovem aprendiz no posto de trabalho; avaliação dos aprendizes na prática profissional; orientação na vacina da Covid-19; treinamento para os jovens aprendizes e orientações de como realizar o registro no ponto, uso do computador e



utilização de tecnologia assistiva; orientação financeira; participação e acompanhamento dos usuários na Conferência de Assistência Social.

Na Unidade Referenciada continuamos com três coletivos de apoio e inserção ao trabalho que executaram ações com temas voltados para as habilidades laborais contribuindo assim para que participassem de vivências específicas do mundo do trabalho preparando os mesmos para que ocorra uma inserção qualificada e duradoura.

Nos coletivos, foram trabalhados as seguintes questões: fortalecimento de vínculos e desenvolvimento de atitudes e habilidades para inserção e permanência no mercado de trabalho; promoção da formação política cidadã; protagonismo social e a construção da autonomia para o convívio social; vacina e prevenção aos riscos da covid-19; impacto da pandemia em nossas vidas (emocional, saúde, econômico, pessoas que se reinventaram, vendas online, luto pela perda de pessoas queridas); setembro verde e inclusão da pessoa com deficiência nos vários espaços; mudanças de atitudes; higiene corporal; empatia; benefícios, apoio e orientação em relação ao BPC; Oportunidades de trabalho: jovem aprendiz, estágio e contratação pela CLT; discussão do texto “A mulher e o balde” para falar sobre as oportunidades e o futuro que desejamos; Análise do

filme “De porta em porta” que conta a história de vida de uma pessoa com deficiência que se realizou no trabalho.

Estamos ainda sentindo o reflexo da pandemia da covid-19 no mundo do trabalho e o cenário continua incerto e preocupante, pois a vacina nos possibilitou retomar de forma gradativa o trabalho, porém ainda vivemos grandes desafios e o mercado de trabalho ainda não se recuperou, com alta do desemprego, trabalhos informais e desalento para a população mais vulnerável e economicamente mais prejudicada pela pandemia, agravada pela precariedade de políticas públicas, que ainda diminuiu o valor do auxílio emergencial, prejudicando ainda mais os que dela necessitam.

Neste sentido o serviço possibilitou o trabalho de suas potencialidades, acompanhou e apoiou suas escolhas e trajetórias profissionais, oportunizou aos jovens e adultos com deficiência vivências e experiências no campo do trabalho para



realizarem seu desejo de conquistar uma vaga de trabalho, ter autonomia financeira e efetivar seus direitos.

IV. Informações complementares:

Em relação a contaminação de colaboradores, tivemos casos positivos, o que gerou transtorno em relação a substituição, além de vários casos suspeitos ou com familiares positivados. Importante ressaltar que estamos em um contexto de pandemia que ainda exige muita cautela assim continuamos orientando e disponibilizando todo o material necessário na prevenção ao Covid-19, inclusive permanecemos com a assessoria do Técnico de Segurança do Trabalho, que tem contribuído muito com orientações em relação a segurança do atendimento presencial.

Todos os colaboradores e usuários que apresentaram sintomas gripais foram afastados imediatamente do serviço e orientados a procurar orientação médica, é importante ressaltar que a maioria da equipe já tomou a segunda dose da vacina contra Covid-19.

Ainda é um grande desafio o uso de máscara, como limitar o contato físico por parte de alguns usuários, uma vez que a deficiência intelectual dificulta a compreensão dos mesmos com relação aos cuidados necessários no momento, por isso são realizadas mais atividades externas, ao ar livre, para que o ar circule melhor e tenham maior distanciamento.

4.1 Recursos Humanos envolvidos

Iniciamos o mês de janeiro com capacitação aos colaboradores com a oferta de palestras presenciais e online, promovendo discussão, debates dos temas abordados, vivências e interação entre a equipe e o palestrante. Os temas abordados foram: “Alimentação com segurança” com a fonoaudióloga Ana Paula Baldochi; “Postura e posicionamento correto” com a fisioterapeuta Maysa Moscardine; “Apresentação do CVV e potenciais de trabalho” com o Sr. Moraes; além de rodas de conversa sobre a natureza do trabalho social, as especificidades do trabalho do serviço social, psicologia e terapia ocupacional na área da assistência social. Encerramos os encontros com o



planejamento do trabalho a ser realizado pela equipe técnica e educadoras para o primeiro semestre.

O planejamento contemplou as necessidades de nossos usuários que com o cenário atual da pandemia tem restringido cada vez mais a vida social. O tempo prolongado do isolamento social e a grande instabilidade emocional gerada pela pandemia e por suas consequências tem afetado a pessoa com deficiência e seu cuidador, evidenciando mudanças de comportamento, desencadeando alguns transtornos como ansiedade, angústia, tristeza e depressão.

Sendo assim, foi planejado ações lúdicas e de atividades manuais, como o artesanato, que tiveram como principais objetivos proporcionar aos usuários e suas famílias momentos de interação familiar e socialização utilizando o trabalho manual para estimular a comunicação, aprender a interagir, aprender a cuidar e valorizar o lugar aonde vivemos, melhorar a autoestima, a confiança em si mesmo, estimular a criatividade utilizando o tempo para reproduzir arte e gerar bem-estar.

Realizamos no início do 2º semestre uma capacitação com o técnico de segurança do trabalho da instituição, com o objetivo de reforçar as orientações com relação a prevenção ao covid-19. A psicóloga do serviço ofertou um acolhimento individual para os trabalhadores do serviço que demonstraram situações de insegurança, com instabilidade emocional nesse período de pandemia.

No final do semestre tivemos três momentos distintos para a formação de todos os colaboradores da área da Assistência Social: o primeiro contou com a participação da psicóloga Jaqueline Nascimento cujo tema foi “Como viver uma vida mais leve”; o segundo com a participação de Moira Sampaio tema “O trabalho com pessoas com deficiências na perspectiva da autonomia e independência”; e o último com a assistente social e Coordenadora da Assistência Social – Viviane Vaz, que abordou sobre as atribuições do Educador e do Cuidador no serviço da assistência social.

No mês de novembro, foi aplicada uma pesquisa por meio de questionário online com 13 perguntas pessoais e anônimas para as/os trabalhadoras/es dos serviços da assistência social da APAE Franca nas modalidades Centro Dia e Unidade Referenciada, com o intuito de identificarmos as demandas e as dificuldades do trabalho profissional em tempos de pandemia, e conseqüentemente melhorar o espaço



de trabalho. A pesquisa obteve 28 respostas e apresentou os seguintes resultados: 96,4% das trabalhadoras afirmaram terem tomado a 2ª dose da vacina contra a COVID-19 e 3,6% ainda aguardavam a data da 2ª dose da vacina até o dia da aplicação do formulário, que foi 30 de novembro. Em seguida, 67,9% dessas/es trabalhadoras/es responderam que não testaram positivo para a COVID-19 durante a pandemia e 32,1% responderam que sim.

Das participantes da pesquisa 78,6% disseram que houveram casos de COVID-19 na família e 21,4% não apresentaram nenhum caso. 35,7% desses casos positivos na família das/os trabalhadoras/es evoluíram para óbitos, em sua grande maioria de parentes muito próximos. Com base na pergunta sobre medidas de segurança, identificamos que 71,4% estão conseguindo cumprir as medidas de segurança regularmente, 17,9% as vezes e 10,7% as vezes não.

Os sentimentos em relação a saúde mental durante a pandemia foram: de angústia, incertezas, medo, cansaço, exaustão e de grande fragilidade emocional. Em razão dessa percepção de sofrimento mental, a coordenação redobrou o acolhimento da equipe como forma de mitigar essa questão e acolher a equipe no sentido de fortalecer e demonstrar a importância e o impacto do trabalho social, ofertado aos atendidos. Durante esse período de pandemia, com o escalonamento dos atendimentos dos usuários, os coletivos foram menores, o que trouxe segurança em relação a prevenção de contaminação e qualificou o trabalho, uma vez que a atenção é mais individualizada em coletivos reduzidos.

No fim do semestre, como forma de permanecer com o atendimento de forma ininterrupta, foi planejado férias de forma escalonada para os trabalhadores da assistência social.

4.2 Trabalho realizado junto as famílias, participação do planejamento das atividades e ações desenvolvidas:

Um dos objetivos da PNAS – Política Nacional de Assistência Social - é: “assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família. Assim, buscamos favorecer contexto onde essas famílias possam ser acolhidas, buscando ampliar as relações intergeracionais e comunitárias, fortalecendo-



se como grupo, aprendendo uns com os outros e otimizando seus recursos e competências. O trabalho com as famílias teve como finalidade fortalecer a capacidade protetiva das mesmas, prevenir a ruptura de vínculos, promover o acesso de direitos e contribuir na melhoria da qualidade de vida.

Algumas famílias foram acolhidas pela psicóloga devido a questões emocionais e encaminhadas para a rede de saúde quando necessário.

Durante esse semestre houve uma procura intensa das famílias solicitando cestas básicas e materiais de higiene, reflexo do contexto da pandemia onde houve um agravamento nas condições socioeconômicas das famílias devido ao aumento do desemprego, redução de políticas emergenciais.

No mês de dezembro realizamos a reunião de final de semestre com as famílias, onde oferecemos um café especial, e pudemos apresentar o trabalho realizado pelos usuários ao longo do semestre, no mesmo dia aplicamos o instrumental de avaliação do serviço.

✓ **Principais ações do serviço social, nesse período:**

- ✚ Ligações telefônicas; envio de mensagens; envio de vídeos e comunicados sobre diversos temas aos grupos de WhatsApp das famílias;
- ✚ Reuniões com as famílias;
- ✚ Visitas domiciliares e institucional;
- ✚ Encaminhamento de cestas básicas kit de proteínas (leite em pó, ovos, carne bovina e de frango), kit de higiene (álcool em gel, máscaras, etc) e kit de limpeza (desinfetantes, prod. Limpeza, etc), e outras doações para as famílias mais vulneráveis;
- ✚ atendimentos presenciais aos responsáveis para atendimento online junto à Defensoria Pública (pedido de curatelas, cadeira de rodas, etc.), geração de senha e acesso ao “Meu INSS” para apresentação de Defesa de BPC suspenso, inclusão de curatela no mesmo sistema, pedido de liberação de benefício não recebido, inscrição no Programa Municipal “Minha Chance” e outros;
- ✚ Agendamento de consultas médicas, odontológicas, solicitação de receitas e laudos médicos;
- ✚ Acompanhamento em consultas médicas na instituição;

- ✚ Encaminhamento de famílias para realizarem exames através do “Programa de prevenção contra o câncer de mama e de colo do útero”;
- ✚ Reuniões presenciais com as famílias de usuários inseridos na UR para orientações sobre o serviço socioassistencial;
- ✚ Elaboração de relatórios de atendimento;
- ✚ Contatos e encaminhamentos para a Rede de Serviços Municipais e outros setores da APAE (saúde, educação, jurídico, almoxarifado, transporte);
- ✚ Discussão sobre acompanhamento aos usuários e às famílias com a Equipe técnica da UR e Centro Dia;
- ✚ Contatos diariamente com educadoras e coordenadoras sobre assuntos referente aos usuários e o serviço;
- ✚ Acesso e inserção de informações sobre os atendimentos no sistema “ARGUS”;
- ✚ Orientações, auxílio e conscientização junto às famílias em relação à prevenção ao COVID 19 e a importância da vacinação.
- ✚ Supervisão de estágio (elaboração de plano de estágio; avaliação de estágio, participação de reunião de supervisores);

Observamos como resultado do trabalho social, maior aproximação com as famílias que, devido à facilidade de comunicação por WhatsApp, puderam entrar em contato com o serviço social sempre que necessário em tempo hábil; promoção do acesso aos direitos socioassistenciais e políticas públicas da saúde, educação, trabalho e assistência social; diminuição da sobrecarga dos cuidadores advinda da prestação de cuidados a pessoas com dependência; redução dos agravos decorrentes de situações violadoras de direitos; promoção da autonomia e independência do usuários e família; melhoria da qualidade de vida das famílias e usuários.

4.3 Avaliação do serviço pelas famílias:

No mês de novembro aplicamos o questionário para avaliação do serviço, o preenchimento se deu de forma presencial, durante a semana em que aconteceram as reuniões com as famílias e a atualização socioeconômica com o Serviço Social. Durante a semana de 23 a 30 de novembro foi possível aplicar 137 questionários,



foram contabilizados apenas a participação das famílias que compareceram nesse período. O formulário foi aplicado por meio físico, sem nenhuma forma de identificação, composto por dez questões que abrangeram questões sobre o acolhimento, atendimento na pandemia, sobre a gestão, horário de atendimento, serviço de transporte, acolhimento das demandas e retorno pela equipe.

Em relação a qualidade do serviço ofertado 82,49% famílias avaliaram como excelente, 16,79 % como bom e 0,72 % como regular. Foi abordada uma questão que tratou sobre os objetivos do serviço, que é estimular a autonomia, independência, onde 65,69% familiares avaliaram como excelente o trabalho desenvolvido com os objetivos, 32,12% como bom e 1,46% como regular em relação aos objetivos.

Sobre o retorno do atendimento presencial 64,24% avaliaram como excelente, 30,65% avaliaram como bom e os 5,11 % disseram que ainda não era o momento para o retorno presencial.

Em relação as medidas de segurança a famílias afirmaram ter conhecimento e consideraram importante seguir todas as orientações como uso de máscara, álcool em gel, higienização das mãos e dos ambientes utilizados, 27,73% não opinaram sobre as medidas de segurança.

Quanto ao envolvimento da coordenação, gestão e diretoria da APAE, 49,63% avaliaram como excelente, 19,71% como bom, 0,73% como regular, 0,73% como ruim e 29,20% não responderam. Os dados demonstraram que há um bom índice de satisfação das famílias em relação ao serviço, assim como uma boa adesão dos atendidos a proposta ofertada. Em um processo de melhoria continua, esta pesquisa nos trouxe indicadores de melhorias, onde sua implantação será avaliada junto a gestão e diretoria.

4.4 Avaliação do serviço desenvolvido no semestre

Avaliamos que a execução do serviço aconteceu conforme o Plano de Trabalho apresentado, realizando o atendimento presencial e acompanhamento remoto, foram atendidos 03 usuários na Unidade Referenciada e 02 usuários no Centro Dia do município de São José da Bela Vista.

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Franca

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



Consideramos que o serviço conseguiu atender os objetivos propostos, pois contribuiu na superação das situações de violação de direitos, trabalhou na promoção da autonomia e independência dos usuários, contribuiu com a inserção dos jovens no mercado de trabalho, possibilitou a socialização dos atendidos e vivência de atividades culturais, esportivas, recreativas e ocupacionais. A equipe realizou um trabalho com as famílias buscando fortalecer a função protetiva das famílias, com apoio do sistema de garantia de direitos.

Franca, 12 janeiro de 2022.

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. Centro Dia

Fernanda M. Conrado
CRESS nº 30.422
Coord. Unid. Referenciada