

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DO OBJETO

PROJETO: SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS DO BAIRRO DO PORTÃO

SUMÁRIO

1. DADOS PRELIMINARES	2
2. ORGÃO GESTOR	2
3. OBJETO	2
4. OBJETIVO GERAL.....	2
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
6. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO – SETEMBRO A DEZEMBRO 2021.....	3
7. TABELA DE HORÁRIOS.....	6
8. AÇÕES EXECUTADAS – SETEMBRO A DEZEMBRO 2021	7
9. ATENDIMENTOS REALIZADOS – SETEMBRO A DEZEMBRO 2021.....	8
10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUADRIMESTRAL.....	9
11. CONCLUSÃO.....	10
ANEXOS - FOTOS.....	11

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DO OBJETO

PROJETO: SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS DO BAIRRO DO PORTÃO

Período do Relatório: Setembro a Dezembro/2021

1. DADOS PRELIMINARES

1.1 Entidade: Mater Dei CAM – Casa de Apoio à Menina

1.2 CNPJ da entidade: 03.951.901/0001-57

1.3 Termo de colaboração: nº 09/2019 – 2º aditivo

1.4. Responsável da entidade: Gianmarco Bisaglia

1.5 Período de Execução: 01/01/2021 a 31/12/2021

2. ORGÃO GESTOR

Secretária de Assistência e Desenvolvimento Social (SADS) - *Prefeitura da Estância de Atibaia*

3. OBJETO

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças e adolescentes de 06 a 15 anos; adolescentes de 15 a 17 anos; jovens e adultos entre 18 e 59 anos e idosos acima de 60 anos, para ser executado na região do CRAS do Bairro do Portão.

4. OBJETIVO GERAL

O Projeto Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos do bairro do Portão, objetiva organizar o trabalho de forma que proporcione encontros em grupos socioeducativos que ampliem o universo informacional, cultural e social de crianças, adolescentes, adultos e idosos.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desenvolver nos grupos atendidos a percepção de ambiente e território, e estimular a apropriação de sua condição de pertencimento e a práxis da cidadania.
- Despertar no grupo assistido a sua capacidade de protagonismo social e seus direitos e deveres em relação à informação, à educação, à segurança, à saúde e ao pleno desenvolvimento de suas potencialidades e principalmente autoestima.
- Assegurar espaço de referência para o convívio grupal, fomentando o desenvolvimento de sociabilidades e vínculos, que contribuam para reflexão crítica das crianças, jovens, adultos e idosos.

6. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO – SETEMBRO A DEZEMBRO 2021

Este relatório tem como objetivo descrever como o SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo do CRAS Portão foi executado nos meses de setembro a dezembro de 2021. Para tanto, em ordem cronológica, será descrito o desenvolvimento do trabalho referente a cada mês.

O cronograma de trabalho para o mês de setembro de 2021 contemplou a continuidade das oficinas de forma remota além das visitas domiciliares. No dia 09 de setembro as equipes do CRAS e do SCFV participaram da Capacitação para Implantação do Protocolo de Saúde realizada pela Vigilância Sanitária. O treinamento foi de extrema importância para conhecermos mais os protocolos sanitários, podendo assim planejar o retorno de maneira segura aos usuários e equipe.

Em setembro, as oficinas foram realizadas a partir de temas importantes sobre o mês e temas que pudessem despertar o interesse dos participantes. Aos adultos temas relacionados a saúde e a importância do autocuidado foram trabalhados, além de atividades manuais artísticas.

Para os adolescentes, temas como o Setembro Amarelo e a importância desta campanha para prevenção do suicídio e atividades manuais e cognitivas. Com as crianças e adolescentes foram trabalhados temas sobre sustentabilidade e meio ambiente.

As visitas em setembro ocorreram no dia 21 de setembro aos grupos de adultos e idosos e adolescentes. Neste mês concentramos as visitas aos usuários menos participativos nos grupos ou os que possuem mais dificuldade com o celular para que pudessemos oferecer a eles um tempo maior de acolhimento. Este contato foi importante também para levantarmos as demandas e as intenções de retorno as atividades presenciais.

Neste mês não houve inclusão de usuários novos no SCFV do CRAS Portão, no entanto tivemos a desvinculação de um usuário do grupo de crianças e adolescentes por motivos de mudança de cidade. Sobre o retorno as atividades presenciais, na segunda quinzena de setembro foi alinhado com o Alex (Coordenador do CRAS) a data, portanto no dia 04 de outubro as oficinas retornaram no modelo presencial.

O mês de outubro de 2021 foi marcado pelo retorno das oficinas do SCFV de forma presencial, retorno este muito aguardado pelos participantes. As atividades iniciaram logo na primeira semana de outubro, no dia 04 para os grupos de adultos e idosos e no decorrer da semana os atendimentos ocorreram aos grupos de adolescentes e crianças de acordo com a grade de horários.

Na primeira semana, as educadoras priorizaram o acolhimento aos usuários que estavam retornando e devido ao tempo em que estiveram participando das atividades somente de forma online, tinham questões que gostariam de compartilhar. O retorno das oficinas do SCFV de maneira presencial foi um marco importante aos participantes que estavam demandando de um acolhimento mais próximo. Nos grupos, os usuários relataram como aquele momento em grupo é fundam

Em novembro, as oficinas do SCFV continuaram ocorrendo de forma presencial. No decorrer do mês e como previsto, verificamos que os usuários retornaram de forma gradual ao serviço, com a justificativa da incerteza do momento e outros com justificativas diversas.

Como novembro é o *Mês da Consciência Negra*, no qual se reforça a luta contra o

racismo estrutural e o preconceito no Brasil, as atividades neste mês foram desenvolvidas com esta temática para todos os grupos do SCFV. Nos grupos de adultos e idosos trabalharam música e arte através de pinturas em cerâmicas e a confecção da Boneca Abayomi. Nos grupos de adolescentes, a música também fez parte das oficinas, além de roda de conversas sobre tema família e autoestima. Nos grupos de crianças e adolescentes, através das histórias foi possível falar sobre a cultura negra e o mês da Consciência Negra.

No decorrer do mês de dezembro houve um aumento da frequência dos participantes nos grupos e mesmo sendo um mês de encerramento foi importante para resgatarmos vínculos com estes usuários para o ano de 2022. Neste mês em algumas oficinas, as educadoras trabalharam os temas natalinos. Nos grupos de adolescentes houve um espaço de discussão importante sobre esta época do ano e suas origens, além de discursos sob um olhar crítico social sobre as datas comemorativas e a desigualdade.

Além das oficinas, aplicamos em todos os grupos do SCFV uma pesquisa de avaliação chamada NPS – Net Promoter Score. Adaptável para qualquer área, está pesquisa através de uma única pergunta, permite medir a satisfação do público, coletar feedback, entender a baixa demanda de determinados clientes, avaliar experiências de atendimento e ainda compreender como é possível melhorar o relacionamento entre empresa e consumidores de maneira simples e rápida. No caso do SCFV, o objetivo foi avaliar a satisfação dos usuários com relação aos serviços que estamos prestando. Os resultados desta pesquisa serão apresentadas neste relatório.

Neste mês encerramos o SCVF e apesar dos desafios enfrentados neste ano de 2021, os esforços foram grandes sempre com o objetivo de acolher os usuários inscritos no serviço. As finalizações as oficinas refletiram, através de relatos de emoção, carinho, sentimento de pertencimento, que o SCFV tem alcançado seus objetivos de ser um espaço de convívio, fortalecendo os vínculos familiares, sociais e comunitários.

Após o encerramento das oficinas, houve um cronograma de reuniões de equipe, treinamentos, capacitações, organizações das salas de oficinas e planejamento no decorrer da semana seguinte com as educadoras e coordenação.

7. TABELA DE HORÁRIOS

O SCFV do CRAS Portão dispões de 70 vagas para o serviço, sendo 40 para crianças e adolescentes e 30 para adultos e idosos. Os grupos foram divididos em sete, sendo três de adultos e idosos, dois para adolescentes e dois para crianças e adolescentes. Abaixo o quadro de horário:

Educadora	Oficina	Grupo	Faixa Etária	Dia	Horário	Usuários
Vanda Cavalcante	Artes e Outras Linguagens	Grupo A	Adultos e Idosos	Segunda – Feira	9h às 11h	9
Vanda Cavalcante	Artes e Outras Linguagens	Grupo B	Adultos e Idosos	Segunda – Feira	13h às 15h	7
Vanda Cavalcante	Artes e Outras Linguagens	Grupo C	Adultos e Idosos	Terça – Feira	9h às 11h	8
Vanda Cavalcante	Artes Visuais e Outras Linguagens	Grupo D	Adolescentes	Quarta – Feira	9h às 11h	10
Vanda Cavalcante	Artes Visuais e Outras Linguagens	Grupo E	Adolescentes	Quarta – Feira	13h às 15h	7
Naira Amaral	Comunicação e Expressão	Grupo E	Crianças e Adolescentes	Quinta-Feira	9h às 11h	7
Naira Amaral	Comunicação e Expressão	Grupo F	Crianças e Adolescentes	Quinta-Feira	13h às 15h	10

8. AÇÕES EXECUTADAS – SETEMBRO A DEZEMBRO 2021

Abaixo, as ações executadas no período de setembro a dezembro de 2021 do SCFV do Portão:

Mês	Ações
Setembro/2021	Atendimento remoto das oficinas do SCFV; Temas trabalhados: Autocuidado, Saúde, Setembro Amarelo, Sustentabilidade; Pesquisa de satisfação – maio a agosto; Visitas domiciliares; Reuniões de equipe – educadoras e coordenação Reunião de equipe – Equipe técnica do CRAS, educadoras e coordenação; Capacitação para Implantação do Protocolo de Saúde realizada pela Vigilância Sanitária
Outubro/2021	Retorno das oficinas presenciais do SCFV Portão; Acolhimento aos usuários; Temas trabalhados: Musicas, Artesanato e histórias Visitas domiciliares; Reuniões de equipe – educadoras e coordenação
Novembro/2021	Atendimento presencial das oficinas do SCFV; Temas Trabalhados: Consciência negra, confecção e história da boneca Abayomi; Visitas domiciliares; Entrega de Kits para execução das atividades; Reuniões de equipe – educadoras e coordenação Reunião de equipe – Equipe técnica do CRAS, educadoras e coordenação;
Dezembro/2021	Atendimento presencial das oficinas do SCFV; Encerramento das oficinas do SCFV 2021;

	<p>Temas Trabalhados: Afetividade, Amigo Oculto; Pesquisa de satisfação – setembro a dezembro Levantamento e pré inscrição SCFV 2022; Reuniões de equipe – educadoras e coordenação Reunião de equipe – Equipe técnica do CRAS, educadoras e coordenação; Treinamento e Capacitação – educadoras e coordenação; Organização da sala de atendimento e inventário de materiais.</p>
--	---

9. ATENDIMENTOS REALIZADOS – SETEMBRO A DEZEMBRO 2021

Nos meses de fevereiro a setembro os atendimentos do SCFV ocorreram de forma remota. Em outubro de 2021, retornamos aos atendimentos presenciais. No decorrer de 2021, realizamos 1410 atendimentos, sendo 307 atendimentos de fevereiro a abril, 642 de maio a agosto e 461 de setembro a dezembro. Finalizamos 2021, com 59 usuários atendidos no SCFV Portão. Abaixo uma tabela que demonstra a quantidade de atendimentos mensais para os grupos de adultos e idosos e crianças e adolescentes, entre os meses de setembro a dezembro de 2021:

	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Adultos e Idosos	46	57	55	41	199
Crianças e Adolescentes	72	78	87	25	262
Total	118	135	142	66	461

10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUADRIMESTRAL

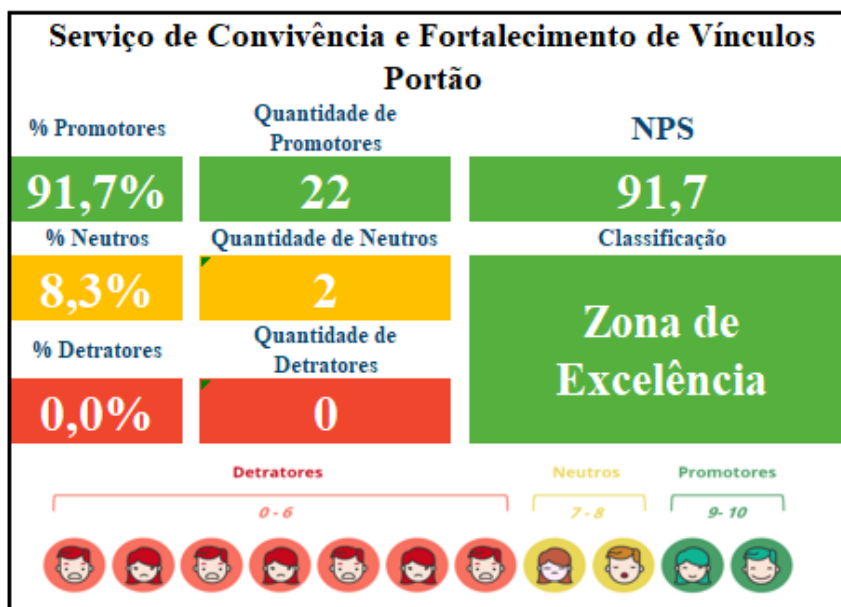
Implantamos a Pesquisa de Satisfação Quadrimestral com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários em relação ao SCFV do CRAS Portão. Nesta última pesquisa do ano, optamos por utilizar uma ferramenta chamada NPS. Adaptável para qualquer área, esta pesquisa através de uma única pergunta, permite medir a satisfação do público, coletar feedback, entender a baixa demanda de determinados clientes, avaliar experiências de atendimento e ainda compreender como é possível melhorar o relacionamento entre empresa e consumidores de maneira simples e rápida. No caso do SCFV, o objetivo foi avaliar a satisfação dos usuários com relação aos serviços que estamos prestando. Fizemos a seguinte pergunta aos usuários do SCFV Portão:

Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos a um amigo, amiga ou familiar?

Assinale abaixo:



Após o cálculo das respostas dos usuários do SCFV Portão, abaixo o resultado:



11. CONCLUSÃO

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos tem como objetivo fortalecer as relações familiares e comunitárias, além de promover a integração e troca de experiências. No decorrer destes quatro meses de trabalho, percebemos o quanto se faz importante este espaço de escuta e acolhimento aos usuários.

Um marco importante nestes últimos quatro meses do serviço, foi o retorno das oficinas na modalidade presencial, fato que ocorreu em outubro. Este retorno proporcionou aos usuários um momento importante de acolhimento, escuta e convívio. No decorrer das oficinas, os usuários relataram que como consequência do isolamento estavam se sentindo deprimidos e o retorno ao grupo trouxe a eles novas perspectivas.

Após as oficinas retornarem de forma presencial, alguns usuários optaram em permanecer acompanhando os grupos de WhatsApp e em contato com as educadoras por telefone e/ou mensagens. Alguns, ainda com receio pela incerteza do momento devido a pandemia. Desta forma, as visitas domiciliares foram mantidas aos usuários que não estava frequentando o grupo presencialmente. Esta ação foi importante para manutenção do vínculo e acolhimento aos usuários.

Em novembro e dezembro, percebemos um aumento de frequência e retorno de alguns usuários as oficinas presenciais, demonstrando a importância do trabalho que estava sendo realizado. Nas últimas semanas de oficinas, realizamos um levantamento com os usuários ativos sobre a intenção e interesse em continuar no SCFV em 2022.

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos é caracterizado um espaço de convivência, que pode fortalecer vínculos e prevenir situações de vulnerabilidade. Os desafios causados pela pandemia neste ano de 2021 foram muitos, mas houve muito aprendizado e mesmo diante de um cenário de incertezas, conseguimos proporcionar aos usuários acolhimento, escuta e momentos de convivência.

Atibaia, 31 de dezembro de 2021.

Jeniffer Camargo

Coordenadora SCFV Portão.

ANEXOS – FOTOS

SETEMBRO - 2021



OUTUBRO - 2021



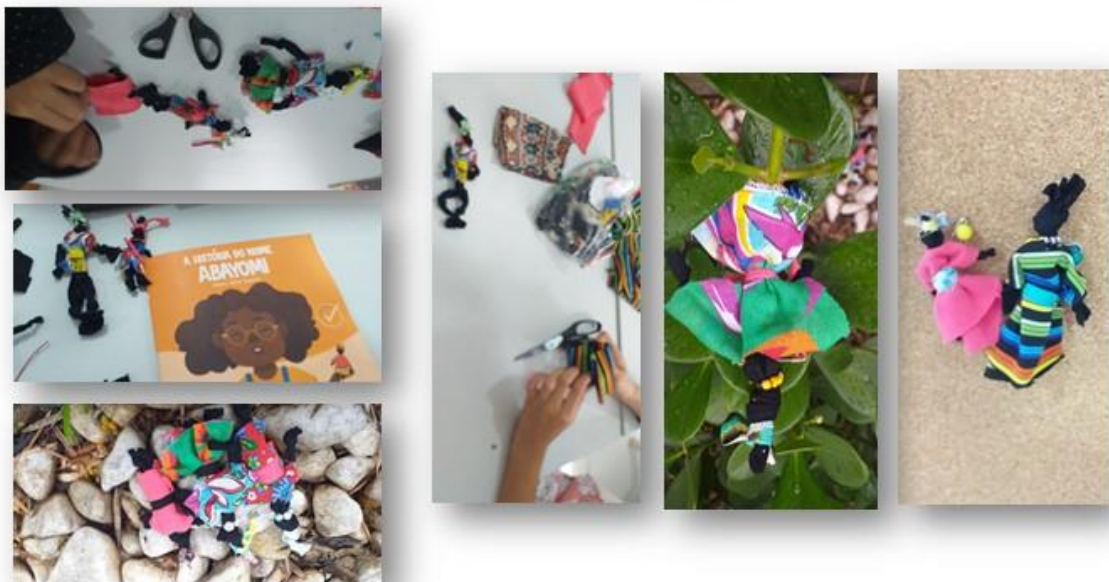
OUTUBRO - 2021



NOVEMBRO - 2021



NOVEMBRO - 2021



DEZEMBRO - 2021

