



## **SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS DO BAIRRO CAETETUBA**

**RELATÓRIO  
FINAL DO ANO DE 2021**

## **RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DO OBJETO**

### **1. DADOS PRELIMINARES**

**1.1** OSC: Mater Dei CAM – Casa de Apoio à Menina

**1.2** CNPJ: 03.951.901/0001-57

**1.3** Termo de colaboração nº 008/2021

**1.4.** Responsável pela OSC: Gianmarco Bisaglia

### **2. ORGÃO GESTOR**

Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SADS) – Prefeitura da Estância de Atibaia.

### **3. OBJETO**

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos: para crianças e adolescente 06 a 15 anos, adolescentes de 15 a 17; jovens e adultos 18 a 59 anos e idosos acima de 60 anos de ambos os sexos para ser executado na região do CRAS do Bairro Caetetuba.

### **4. OBJETIVO GERAL**

O Projeto de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos do bairro Caetetuba, objetiva organizar o trabalho de forma que proporcione encontros em grupos socioeducativos que ampliem o universo informacional, cultural e social dos usuários.

### **5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desenvolver nos grupos atendidos a percepção de ambiente e território, estimular a apropriação de sua condição de pertencimento e a práxis da cidadania.

- Despertar no grupo assistido a 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 sociabilidade e formação de vínculos, que contribuam para a reflexão crítica.

## **6. RELATÓRIO – EXECUÇÃO DAS METAS**

Este relatório tem como finalidade mostrar os resultados e reflexões obtidos neste ano de execução do projeto Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos do bairro Caetetuba.

Os grupos no WhatsApp foram mantidos por faixa etária, mas foram diferente dos encontros presenciais, a interação entre os usuários foram constante, não se restringindo apenas nos dias dos encontros.

Grupos:

- Artes e outras linguagens: ficou com adultos na faixa etária de 18 a 59 anos e idosos acima de 60 anos, este grupo permite o desenvolvimento de atividades de artesanato e rodas de conversar, pois se pensou em uma maneira de manter este público ativo, mesmo que seja efetuando atividades em casa.
- Áudio Visual: o grupo com adolescentes com idades de 13 a 17 anos, procura-se trabalhar com temas da atualidade e com os sentimentos que estão vivenciando e quais soluções buscam para manter-se neste período de isolamento e retorno aos atendimentos presenciais.
- Comunicação e Expressão: esse grupo é para crianças com idade de 06 a 11 anos, entretanto eles preferem ser acessados de maneira individual, pois em alguns casos preferem a atenção centralizada e nem sempre ficam com o celular a disposição.

A equipe colaborou com a equipe técnica do CRAS e coordenação na busca ativa de novos usuários para o SCFV e na atualização de dados cadastrais registrado em uma planilha dos usuários inscritos 2021.

### **a. Ações executadas**

As intervenções foram pautadas em atividades e experiências lúdicas, culturais, recreativas, esportivas, como forma de expressão, interação, aprendizagem, sociabilidade, proteção social e valorização humana. As atividades são realizadas de segunda a quinta-feira no horário matutino e vespertino, com lanches, oficinas, rodas de conversas, exibição de vídeos informativos, jogos interativos, dinâmicas, recortes em revistas, dobraduras, ensaio de peça teatral, contação de história, brincadeiras livres e artesanato.

Quinzenalmente ocorreram reunião com a equipe da OSC (coordenação e educadoras; coordenação e gestor) com objetivo de organizar e planejar as atividades. Essas reuniões são produtivas e cheia de ideias para atender e atingir da melhor forma o público alvo, bem como fazer avaliação do Serviço que embasa os planejamentos.

O serviço iniciou no **mês de fevereiro**, onde as atividades foram voltadas para a análise de currículos, busca por candidatos com o perfil do serviço considerando os conhecimentos técnicos, as experiências e as competências que serão exigidas para o desenvolvimento do trabalho; processo seletivo e análise desse processo; convocação dos candidatos aptos; reunião com a coordenação do CRAS; reuniões presenciais com as síndicas do Jeronimo I e II; planejamento das ações a serem executadas e adaptadas em formato remoto por conta da pandemia ocasionada pela COVID 19.

Em **março** foram montados os grupos de forma remota, pelo Whatsapp, chamadas de vídeo e ligações telefônicas para esclarecer o trabalho que será desenvolvido e fortalecer o vínculo com as educadoras e com a equipe técnica do CRAS. Também foi reforçado o convite para o início das atividades grupais com objetivo de pactuar os combinados de grupo, trabalhar a interação dos usuários no grupo e construir de forma participativa, sendo que as educadoras conduziram cada grupo de maneira harmônica e a Coordenadora acompanhou todo o processo das ações.

No mês de **abril** através de contato telefônico, chamada de vídeo e whatsapp, o serviço se manteve semanalmente com acompanhamento dos usuários oportunizando a formação um maior vínculo.

Os temas trabalhados foram:

Grupo de adultos no CRAS: Bingo autocuidado + reflexão; Conhecendo meus sentimentos + reflexão; Minha cidade, meu povo, meu planeta; Garantia de Direitos.

Grupo de adultos no Jeronimo I e II: Eu e minha comunidade / Edição de Conto; Políticas públicas e vídeo sobre cidadania; Vídeo Vida Maria.

Grupo de adolescentes no CRAS: Identidade e selfie; JOGO “Perguntas improváveis”; Bruce Lee e sua filosofia (parte I e II).

Grupo de adolescentes no Jeronimo I e II: Identidade e selfie; JOGO “Perguntas improváveis”; de onde veio o direito? para quê serve?

Grupo de criança no Jeronimo I e II: Identidade; Atividade das fotografias; pesquisa sobre datas comemorativas do mês; significado do nosso nome.

**Mês de maio:** As interações com os usuários ainda estão sendo realizadas através dos grupos via Whatsapp, vídeos chamadas, contato telefônicos. Devido a fase emergencial do COVID 19 e para conter o avanço da pandemia ainda não foi possível realizar os atendimentos presenciais.

Ainda de acordo com as características de cada grupo de usuários, limitações ao revesamento escolar ao acesso remoto (ausência de sinal de internet, sem aparelho celular, sem telefone para contato, aparelho emprestado, falta de crédito no celular, etc), usuários que não querem ou não podem fazer chamada em grupo, ou possuem alguma demanda específica/particular, estabelecemos estratégias de atendimento diferenciado para que pudéssemos incluir todos os usuários no SCFV. Os atendimentos foram organizados em grupo e individual on line; acolhimento individual via contato telefônico. E frente a esta estratégia estamos tendo a oportunidade de formar um maior vínculo com os usuários e passar atividades remotas.

As reuniões entre a equipe técnica (coordenação e educadoras) foram presenciais para ajustes e planejamento de ações, sendo que nesse período houve mudanças de estratégias e estas mesmas estratégias estamos planejando em conjunto com a coordenadora do CRAS. As entregas de materiais pedagógicos e kits foram quinzenalmente, para que os usuários executassem as atividades em suas residencias, bem como atendimento presencial quinzenalmente (forma híbrida), seguindo todos os protocolos de saúde.

**Temas abordados:**

Grupo de adultos: Autorretrato e identidade através da história da artista Frida Kahlo e Identidade e Autonomia com o objetivo foi fortalecer a percepção de si mesmo, de suas

ações e decisões, suas escolhas. Foi uma maneira de promover reflexões sobre si, o que se é e o que é possível se tornar.

Grupo de adultos do Jerônimo I e II: Ser Mulher na Sociedade Contemporânea, foi apresentado vídeo e diálogo sobre empoderamento feminino; Auto Estima - exposição de vídeo sobre atividade de confecção dos nomes; áudio sobre a fábula de Monteiro Lobato “A Águia e a Coruja” relacionada ao tema e roda de conversa sobre como me vejo e como o outro me vê e vídeo sobre eu e o espelho.

Grupo de adolescentes: Jornada Identidades, abordando a autoexpressão, estimulando o autoconhecimento e o reconhecimento de múltiplas capacidades e qualidades dentro da individualidade das personalidades e identidades; O que podemos aprender com Bruce Lee?; Música “*Bomxi Bombom*” e Desigualdade Social.

Grupo de adolescentes do Jerônimo I e II: Jornada Identidades, abordando a autoexpressão, estimulando o autoconhecimento e o reconhecimento de múltiplas capacidades e qualidades dentro da individualidade das personalidades e identidades; O que podemos aprender com Bruce Lee?; Música “*Bomxi Bombom*” e Desigualdade Social.

Grupo de crianças: Quem eu sou?; Autoestima e estimular os vínculos familiares; Técnicas de colagem com materiais reciclados; Colagem com revista - tema “CASA”; Identidade e gênero.

Grupo de crianças do Jerônimo I e II: Atividade do dia das mães, confecção de cartão de recado; Contexto família: quem faz parte, como ela é?; Tradição familiar; Componentes familiares suas características e sua importância; Os valores familiares.

**Mês de junho:** Com os grupos já formados ainda de forma híbrida (remota pelo Whatsapp e presencial) foi possível formar um maior vínculo com os usuários. Continuou-se os esclarecimentos o trabalho desenvolvido pois muitos ainda possuíam dúvidas quanto a Organização que estava executando o serviço, acredito que todos esses esclarecimentos irão se dar ao longo do processo de confiabilidade na organização executora. Devido a fase emergencial do COVID 19 e para conter o avanço da pandemia ainda não foi possível realizar os atendimentos presenciais semanalmente, mas estamos atendendo quinzenalmente.

Ainda nesse mês Adriana uma das educadoras que conduzia o grupo de adultos, solicitou o desligamento do serviço e no dia 29/06, foi possível fazer a transição apresentando Verônica a nova educadora com o grupo presente sendo que a aceitação foi muito boa por parte das usuárias.

Os participantes estão retornando aos poucos, mas ainda, podem optar pela modalidade a distância, já que o serviço pode operar em sistema híbrido conforme surgem as demandas, levando em consideração a vivência deste cenário de pandemia, o trabalho não pode ser dissociado da realidade onde nos encontramos, por isso neste primeiro momento o foco do trabalho está sendo o acolhimento dos usuários e orientação contínua sobre as medidas preventivas.

***Temas abordados:***

*Grupo de adultos:* Conclusão da temática Identidade; Comunidade; Diversidade de gênero, de raça, das questões de inclusão com apresentação de um curta-metragem “Cuerdas”, uma animação que conta a história sobre deficiência.

Grupo de adultos do Jerônimo I e II: O que é cidadania; Exercendo a cidadania; Eu e o grupo, com apresentação de um conto “O Bambu”, que traduz a persistência e foco como perspectiva de realização.; O que é Política Pública, objetivando o incentivo de participação do lançamento do tema sobre a pré-conferência da Assistência Social. Explicações sobre o que é Conferência, formas de participação, informações sobre data e incentivo a construção de política pública.

Grupo de adolescentes: Através de um vídeo produzido pela educadora e disponibilizado na plataforma do Youtube, o Dia da Criança Africana foi apresentado e contextualizado (estabelecido em memória das crianças assassinadas em Soweto na África do Sul durante um protesto pacífico, no qual lutavam por melhorias escolares durante o Apartheid); Meio Ambiente; Cultura e folclore nas Festas Juninas; Através de um vídeo didático Literatura de Cordel foi apresentada aos adolescentes, mostrando suas origens e importância desta para a disseminação da leitura no Brasil.

Grupo de adolescentes do Jerônimo I e II: Através de um vídeo produzido pela educadora e disponibilizado na plataforma do Youtube, o Dia da Criança Africana foi apresentado e contextualizado (estabelecido em memória das crianças assassinadas em Soweto na África do Sul durante um protesto pacífico, no qual lutavam por melhorias escolares durante o Apartheid); Meio Ambiente.

Grupo de crianças: Desafio junino – História e cultura – vestir de caipira; Pratos típicos; Danças típicas; História de Atibaia – Folclore Atibaiano; Atividade livre.

Grupo de crianças do Jerônimo I e II: Alimentação saudável, exibição de um vídeo explicativo sobre a importância da alimentação saudável para a nossa saúde; Trabalho Infantil.

**Mês de julho:** O objetivo do SCFV é propiciar momentos de reflexão sobre as questões vivenciadas pelos usuários, a fim de que identifiquem seus direitos e as formas de acessá-los, utilizando-se de atividades lúdicas, recreativas, criativas e prazerosas como estratégias e recursos para o alcance dos objetivos devendo assegurar de forma atrativa a convivência entre o grupo e a reflexão de temas relacionados às vulnerabilidades e potencialidades dos membros do grupo, das famílias e da comunidade. As oficinas são recursos para que educador social possa desenvolver as ações planejadas no percurso de determinado grupo.

**Temas abordados:**

Grupo de adultos: Respeito às diferenças de opinião, através de uma dinâmica de caricatura; Esperança; A importância do respeito na sociedade atual e experiências de desrespeito,

Grupo de adultos do Jerônimo I e II: Término da colagem de fuxico; Vídeos explicativos sobre os temas de Sonhos; Sonhos e realidade e roda de conversa.

Grupo de adolescentes: Respeito e Rap com objetivo de elucidar a necessidade do respeito e diálogo para resolução de conflitos na vida; Homenagem ao Dia da Mulher Negra e Tereza de Benguela foi iniciada com uma contextualização histórica e social da data, onde foram observadas as opressões que as mulheres sofrem na nossa sociedade (machismo e racismo).

Grupo de adolescentes do Jerônimo I e II: Festa junina e cultura brasileira; Respeito e Rap; Roda de conversa sobre a importância de repensar nas atitudes impulsivas; Homenagem ao Dia da Mulher Negra e Tereza de Benguela foi iniciada com uma contextualização histórica e social da data, onde foram observadas as opressões que as mulheres sofrem na nossa sociedade (machismo e racismo).

Grupo de crianças: Segunda história do folclore Atibaiano - "As três vertentes"; Reciclar, reaproveitar, reutilizar - Arte com esmalte; Amizade e a importância desses elos afetivos; Sentimentos.

Grupo de crianças do Jerônimo I e II: Emoção; Formas de expressar as emoções; Contação de história sobre o "Patinho Feio" como forma de fixação do tema abordado; Selfie e identificação das imagens;

**Mês de agosto:** Nesse mês iniciou os atendimentos presenciais semanalmente, trabalhando com temas planejados, para proporcionar momentos de aprendizado, conhecimento e de apoio, para todos os usuários. Em 18/08 foi realizada reunião com toda



equipe para organizar as atividades, combinar como serão realizadas as oficinas presenciais e ainda atendimentos através das redes sociais e novas ideias para não desamparar as famílias/ adolescentes e as crianças. As atividades estão seguindo o cronograma do plano de trabalho. Também foram tratados assuntos pertinentes á toda equipe e empenho de todos. Foi uma reunião muito produtiva e cheia de ideias para atender e atingir da melhor forma o público alvo, como estratégia vamos dividir os grupos em horários alternados (de uma em uma hora) com um número menor de usuários, pois nossa preocupação é seguir as medidas de higiene pessoal e seguir os protocolos do Covid 19. Vale ressaltar que todas as decisões foram tomadas em conjunto com a coordenação do CRAS.

Ainda nesse mês as usuárias participaram ativamente da pré-conferência da Assistência Social, bem como da Conferência. Para que isso tivesse ocorrido, as educadoras desenvolveram os temas abordados em grupos, facilitando o maior entendimento sobre a importância desse momento.

### **Temas abordados:**

Grupo de adultos: Expectativas de novas possibilidades no novo espaço do CRAS; Gratidão nos relacionamentos interpessoais; Lei Maria da Penha; Carta da Gratidão.

Grupo de adultos do Jerônimo I e II: Resgatando a identidade; Roda de conversa sobre as memórias de infância e meios p/ ressignificar os momentos desagradáveis. Vídeo “A revolução do brincar”; - Exibição de vídeos e roda de conversa sobre violência doméstica e familiar, Lei Maria da Penha e roda de conversa acerca do assunto; Jogo de habilidades através de um jogo com cartas contendo algumas habilidades pessoais; Oficina de Artesanato em cerâmica.

Grupo de adolescentes: Convivência (problemas de convivência na vida dos usuários, respeito e melhorias no convívio social) através de jogos e rodas de conversa, objetivando sempre a expressão dos usuários sobre suas vivências diárias; Exibição de vídeo sobre os 15 anos da Lei Maria da Penha (nº 11.340), durante a atividade foi trabalhado o tema da prevenção da violência doméstica e relacionamentos abusivos na adolescência; revisão dos temas já abordados no SCFV, foi utilizado um jogo de caça-palavras para iniciar um diálogo sobre o significado das palavras usadas na realidade dos usuários; Jogos livres.

Grupo de adolescentes do Jerônimo I e II: Convivência (problemas de convivência na vida dos usuários, respeito e melhorias no convívio social) através de jogos e rodas de conversa, objetivando sempre a expressão dos usuários sobre suas vivências diárias; Exibição de

vídeo sobre os 15 anos da Lei Maria da Penha (nº 11.340), durante a atividade foi trabalhado o tema da prevenção da violência doméstica e relacionamentos abusivos na adolescência; revisão dos temas já abordados no SCFV, foi utilizado um jogo de caça-palavras para iniciar um diálogo sobre o significado das palavras usadas na realidade dos usuários; Jogos livres.

Grupo de crianças: As estações do ano, atividade realizada com roda de conversa e desenhos; Sentimentos atividade desenvolvida com um jogo com as carinhas desenhadas no papel colorido e identificamos os sentimentos positivos e negativos; A importância do bem estar e das atividades físicas.

Grupo de crianças do Jerônimo I e II: As atividades foram elaboradas com materiais recicláveis, pesquisas, coleta de materiais para construção de brinquedos contando com a participação da família para o bom desenvolvimento das atividades proposta; Roda de conversa para entender o que tinha significado na infância, os aspectos importantes e que trazem o bem estar e a alegria na vida da criança; Brincadeiras de crianças ao ar livre na quadra do condomínio.

**Mês de setembro:** Foram desenvolvidos os seguintes temas: **Cidadania** com foco na data da Declaração da Independência do Brasil (as ideias de participação política e a independência proporcionada pelo desenvolvimento da própria personalidade, entremeiam-se, de certa maneira, em sua operação, constituindo a cada um, a causa eficiente e formal da liberdade; **Setembro Amarelo** é uma campanha nacional de conscientização sobre a prevenção do suicídio. Durante todo o mês, a sociedade se une para debater saúde mental e para lembrar a importância de saber reconhecer sinais de comportamento depressivo ou suicida em familiares e amigos; **Meio Ambiente/ Reciclagem e Sustentabilidade** como um conjunto de unidades ecológicas que funcionam como um sistema natural. Assim, o meio ambiente é composto por toda a vegetação, animais, micro-organismos, solo, rochas, atmosfera. Também fazem parte do meio ambiente os recursos naturais, como a água e o ar e os fenômenos físicos do clima, como energia, radiação, descarga elétrica e magnetismo; **Bullying** como uma prática sistemática e repetitiva de atos de violência física e psicológica, tais como intimidação, humilhação, xingamentos e agressão física, de uma pessoa ou grupo contra um indivíduo; Habilidades Socioemocionais.

no sentido de ultrapassar a dimensão cognitiva e envolver de forma muito mais profunda o lado emocional e psicológico do ser humano. Essas competências mostram-se cada vez mais importantes na formação de um cidadão responsável e capaz de exercer um papel

ativo na sociedade. **Reunião com os responsáveis do grupo de crianças e adolescentes:** com objetivo de esclarecer que SCFV é um serviço complementar aos Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias – PAIF, sendo ofertado pela Proteção Social Básica e referenciado ao CRAS. Organiza-se em grupos, de modo a ampliar as trocas culturais e de vivências entre os usuários, assim como desenvolver o sentimento de pertencimento e de identidade.

**Mês de outubro:** Durante esse mês foram desenvolvidos os seguintes temas: **Outubro Rosa** é uma campanha de conscientização que tem como objetivo principal alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero; **Valorização pessoal** é conseguirmos dar valor ao que temos em nós, com o bom e o menos bom. Seja a nível físico, psicológico ou emocional. Pode dizer-se então que uma forma de conseguirmos isso é através da auto-aceitação; **Envelhecimento saudável** é um processo contínuo de otimização da habilidade funcional e de oportunidades para manter e melhorar a saúde física e mental, promovendo independência e qualidade de vida ao longo da vida; **Fases da adolescência:** Propiciar reflexão sobre o que essa etapa marca exatamente que é uma transição da infância para a idade adulta, mudanças corporal, emocional e comportamental sendo comum gerar conflitos internos e externos; **E.C.A.** regulamentado pela Lei Federal nº 8.069/1990, é o principal marco legal e regulatório dos direitos das crianças e dos adolescentes no Brasil. Define-se como uma lei que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente; **Empatia** é a capacidade de entender emocionalmente outra pessoa. É conseguir se colocar no lugar dela e sentir o que ela poderia estar sentindo em determinada situação; **Trabalho em equipe** como uma das maiores habilidades que uma pessoa deve ter para o trabalho em equipe é a de comunicar-se bem, ter proatividade, confiança, capacidade de mediação, empatia, flexibilidade e mente aberta; **Desigualdade de gênero** ocorre quando há privilégio de um gênero em detrimento de outro, ou outros. ... Isso porque a estrutura familiar e as relações sociais antigas colocavam o gênero masculino no lugar mais elevado da pirâmide social.

**Mês de Novembro:** os temas desenvolvidos foram: **Liderança** é considerada a habilidade de motivar, influenciar, inspirar e comandar um grupo de pessoas a fim de atingir objetivos. **Consciência Negra** essa atividade marca a importância das discussões e ações

para combater o racismo e a desigualdade social no país. Fala também sobre avanços na luta do povo **negro** e sobre a celebração da cultura afro-brasileira.

**Mês de Dezembro:** As atividades desse mês foram voltadas para as festividades de final de ano, chegada das férias e para encerrar o ciclo das oficinas do SCFV, bem como rodas de conversa sobre os impactos pessoais que o serviço refletiu na vida pessoal durante esse período.

Os resultados dos encontros são registrados nos relatórios mensais de atividade, debatidos e avaliados nas reuniões de equipe.

### Tabela de horários

LOCAL	EDUCADOR SOCIAL	DIAS DA SEMANA/OFCINA	HORÁRIO	TOTAL DE VAGAS
<b>CRAS ESTAÇÃO</b>	<b>Verônica</b>	CRAS Grupo Adultos e Idosos Terça feira Temática: artes e outras linguagens	9h às 11h e das 13h às 15h	20 adultos
	<b>Thaís</b>	Grupo Adolescentes Segunda feira Temática: Áudio visual	9h às 11h e das 13h às 15h	20 adolescentes
	<b>Naira</b>	Grupo de crianças Quarta feira Temática: Comunicação e expressão	9h às 11h e das 13h às 15h	20 crianças

<b>JERONIMO I E II</b>	<b>Fabíola</b>	Grupo de adultos Segunda feira Temática: artes e outras linguagens	9h às 11h e das 13h às 15h	20 adultos
	<b>Thaís</b>	Grupo Adolescentes Quinta feira Temática: Áudio visual	9h às 11h e das 13h às 15h	20 adolescentes
	<b>Verônica</b>	Grupo de crianças Segunda feira Temática: Comunicação e expressão	9h às 11h e das 13h às 15h	20 crianças

**Atendimentos anuais seguindo a especificidade das faixas etárias:**

	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agos to	Setem bro	Outu bro	Novem bro	Dezem bro	Total
<b>Adultos e Idosos</b>	66	74	41	41	45	45	172	152	122	49	807
<b>Adolescentes</b>	70	70	39	37	38	24	46	70	36	43	473
<b>Crianças</b>	124	139	43	44	26	28	84	84	116	34	722
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>283</b>	<b>123</b>	<b>122</b>	<b>109</b>	<b>97</b>	<b>302</b>	<b>306</b>	<b>274</b>	<b>126</b>	<b>2002</b>

O quadro acima, se refere somente aos atendimentos realizados durante o ano, sendo que estamos incluindo para o próximo ano o número de atendidos. Através do mesmo concluiu-se que na maioria dos meses as vagas foram ocupadas, contudo, observa-se que isso é um resultado satisfatório diante das dificuldades e vulnerabilidades encontradas no território, tanto das famílias, quanto das dificuldades encontradas para a execução do Serviço em meio a pandemia. Ressalta-se também, que equipe técnica e coordenação do CRAS realizaram atendimentos e busca ativa para que a população referenciada tivesse acesso ao Serviço, mesmo diante das dificuldades e precariedades enfrentadas para a realização do trabalho.

## **b. Conclusão**

Durante o período do ano de 2021 a equipe atuou de forma complementar ao trabalho social com os usuários no formato híbrido ( on line e presencial) de forma contínua, atendendo a demanda e estimulando o fortalecimento de vínculos familiares, além de prestar apoio e orientação nas dificuldades apresentadas pelo isolamento social ainda de maneira híbrida via aplicativos de mensagens, conforme demanda existente. Os atendimentos ocorreram em forma de escuta e de orientação, tanto em questões específicas, relacionadas a família e atividades, quanto na questão relacionada aos cuidados de proteção e não disseminação do vírus relacionado à pandemia do Covid-19.

As atividades propostas durante o ano de 2021 desenvolveram várias habilidades, como, atenção memorização, imaginação e outros aspectos básicos que auxiliem no processo de desenvolvimento dos atendidos.

Julgamos importante pontuar especificamente nosso entendimento do impacto que a COVID gerou sobre o projeto, suas metas e forma de atuação. O isolamento social gerou transtornos para toda a sociedade e espelhamos nas diretrizes sanitárias impostas, procurando na gestão dos projetos remanejar orçamentos, gerar produção e entregas de atividades de forma remota, com ferramentas digitais ou convencionais, para cumprir com o previsto no Plano de Trabalho.

Por fim para quantificar o trabalho qualitativamente foi realizada pesquisa de satisfação sobre o serviço ofertado, no intuito de oferecer um espaço livre às famílias e usuários para apontarem os seus pontos de vista sobre o SCFV.

Nesta última pesquisa do ano, optamos por utilizar uma ferramenta chamada NPS. Adaptável para qualquer área, esta pesquisa foi realizada através de uma única pergunta que permitiu medir a satisfação do público, coletar feedback, entender a baixa demanda de determinados usuários, avaliar experiências de atendimento e ainda compreender como é possível melhorar o relacionamento entre organização e usuários 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 Caetetuba.

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?

Segue a avaliação abaixo:

**Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos  
Bairro Caetetuba**



Essa classificação quando um trabalho atinge essa pontuação, significa que ela gerou uma experiência muito positiva para seus atendidos. As zonas de classificação do NPS mostram como é fundamental entender o comportamento dos usuários e como é importante conhecer a dinâmica que a OSC vem aplicando com seu trabalho.

Só assim é possível melhorar processos internos a fim de obter novos usuários e fidelizar os que já existem.

Conforme Plano de Trabalho desenvolvido por esta OSC em parceria da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social afirma que as metas de execução deste serviço foram alcançadas, pois foram planejadas de forma atenta, respeitando a realidade das famílias atendidas. Vale ressaltar que mantivemos o olhar e escuta atenta às necessidades trazidas pelos grupos, uma vez que levamos as demandas percebidas para a equipe técnica de referência dos casos bem como para a coordenação do CRAS, realizando assim, um trabalho de parceria e troca de conhecimentos e saberes.

Mesmo com todos os obstáculos que enfrentamos durante vários meses com relação aos atendimentos de maneira remota, somado ao desafio de caminharmos em busca de novos inscritos ainda de maneira virtual, conseguimos gradativamente o fortalecimento de vínculo dos usuários com o grupo, educador e OSC que executa o serviço.

Por fim, concluiu-se que os grupos de execução do Serviço, atenderam os objetivos previstos no Plano de Trabalho, visto que as temáticas abordadas, proporcionaram de uma maneira geral uma reflexão crítica/reflexiva que contribuirá para o desenvolvimento de potencialidades pessoais e comunitárias, além de ter estimulado o trabalho em grupo buscando o fortalecimento dos vínculos comunitários e familiares, fomentando o pertencimento, a cidadania e protagonismo social de cada sujeito e suas famílias.

Atibaia, 31 de dezembro de 2021.

Eliane Ugliano

Coordenadora Técnica de Projetos