



RESULTADOS DA AVALIAÇÃO - 2009

com a Equipe Técnica e

**com Famílias do Programa de Atendimento
Psicossocial à Família**

Consultora: Rosangela Coutinho Ares

ÍNDICE

1. Introdução
2. Metodologia
 - 2.1. Equipe Técnica
 - 2.2 Famílias do Programa de Atendimento Psicossocial à Família
3. Resultados da avaliação com a equipe técnica
 - 3.1. Administrativo
 - 3.2. Alternativas
 - 3.3. Programa de Atendimento Psicossocial à Família
 - 3.4. Totais Gerais
 - 3.5. Análise de alguns dados
4. Resultados da avaliação com famílias do Programa de Atendimento Psicossocial à Família
5. Anexos

1. INTRODUÇÃO

Desde 2004, o CSHH contrata uma consultora externa para realizar o trabalho de avaliação com a equipe técnica e com as famílias atendidas pelo Programa de Atendimento Psicossocial à Família.

A avaliação com a **equipe técnica** teve como objetivos avaliar o papel de cada um(a) em relação ao seu trabalho, o funcionamento da equipe e as relações externas.

Com relação a avaliação das **famílias**, no plano de trabalho de 2009 foram criadas metas quantitativas, metas qualitativas e coleta de dados, que foram monitorados pelas coordenações técnicas.

A avaliação realizada com as famílias teve como objetivo principal avaliar o trabalho do CSHH com as famílias e medir a sua evolução. Foram selecionadas aleatoriamente 30% de famílias usuárias(48) do Programa de Atendimento Psicossocial à Família, que tiveram atendimento pelo menos no período de janeiro a novembro de 2008.

2. METODOLOGIA

Em novembro de 2009 por ocasião da reunião da equipe técnica, foi feito um resgate da história das avaliações realizadas com a equipe técnica e com as famílias do CSHH.

2.1 Equipe Técnica

Cda funcionário(a), individualmente, foi respondendo as perguntas, que foram criadas em um questionário específico, veja em anexos o modelo desenvolvido. Exceção às estagiárias e as funcionárias da limpeza que responderam em duplas.

Foram elaboradas 19 perguntas, sendo que 16 destas perguntas o funcionário(a) colocava o nível de satisfação (1 – Muito ruim, 2 = Ruim, 3 = Bom e 4 = Muito bom) para as questões. Foram criadas mais 3 questões oferecendo a oportunidade de escreverem sugestões com relação as propostas de inovação viáveis para o CSHH, sugestões para as comemorações dos 40 anos do CSHH e comentários adicionais.

O nível de satisfação foi adotado para facilitar a resposta por parte dos funcionários(as). Muitos(as) justificaram as suas pontuações, outros preferiram não pontuar e nem justificar e outros só justificaram não pontuando. Todas as respostas foram transcritas neste relatório e tabuladas em gráficos. Ressalto que as justificativas foram digitadas conforme a escrita dos funcionários(as), não havendo correção.

Para cada equipe há um demonstrativo contendo:

I – Tabulação por pergunta, nome do(a) funcionário(a), nível de satisfação e justificativa

II – Tabulação por pergunta, nome do(a) funcionário(a) e nível de satisfação

III – Totais

2.2 Famílias do Programa de Atendimento Psicossocial à Família

Em novembro de 2009, por ocasião da reunião da equipe técnica, foram apresentadas as perguntas elaboradas para as famílias no ano de 2008 e comentados alguns resultados desta avaliação. Baseando-se nos objetivos específicos descritos no plano de execução de 2009 a equipe modificou algumas das perguntas elaboradas para as famílias e incluíram outras. As perguntas foram apresentadas em um formulário (vide anexo) e a família respondeu ela mesma a avaliação, se ela sentisse alguma dificuldade para responder uma terapeuta, que não atende essa família, serviu como escriba. Para facilitar o entendimento das perguntas, por parte das famílias, cada pergunta tinha o nível de satisfação (1 – Muito ruim, 2 = Ruim, 3 = Bom e 4 = Muito bom).

3. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO COM A EQUIPE TÉCNICA

3. 1. Equipe técnica do ADMINISTRATIVO – 9 funcionários(as)

I – Tabulação por pergunta, funcionário e nível de satisfação

Perguntas	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9
1. Tendo como parâmetro as atribuições de sua função no Plano de Trabalho, como você avalia a coerência existente entre sua prática e o que está no papel?	B	B	B	B	MB	R	MB	B	MB
2. Como avalia sua participação nas reuniões por setores e nos encontros de formação continuada?	B	B	MB	B	MB	B	B	B	MB
3. Não precisavam responder	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e integração entre as pessoas ou a pessoa (se for uma só) do setor a que você pertence?	MB	B	B	B	B	B	MB	MB	MB
5. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e a interdependência entre os diferentes setores do CSHH?	R	R	-	R	MB	R	B	B	B
6. Como você avalia a coordenação geral do CSHH?	B	B	MB	B	MB	B	MB	B	B
7. Como você avalia as relações entre os profissionais do CSHH e da Paróquia.	MB	B	B	B	MB	B	MB	B	-
8. Como você experimenta as relações entre a equipe do CSHH e a equipe do DAS (Departamento de Assistência Social)?	MB	-	MB	B	MB	-	B	B	-
9. Como você experimenta as relações de outras organizações com o CSHH?	B	B	MB	B	B	B	-	B	-
10. Como você experimenta as relações do público em geral com o CSHH?	B	B	B	B	B	B	MB	B	MB
11. Formação Mensal de março: “Meio Ambiente”	MB	B	MB	-	B	B	-	B	-
12. Formação Mensal: “Meio Ambiente e os 4 Rs”, construção de	MB	B	MB	MB	MB	B	-	B	-
13. Formação Mensal: “Resgatando Atitudes”- Brinquedoteca.	B	-	B	MB	B	B	MB	B	-
14. Formação Mensal: HINI – gripe	B	-	B	-	MB	B	MB	B	B
15. Formação Mensal: Acordo ortográfico parte 1 e viagem da Regina.	B	B	B	MB	MB	B	MB	B	MB
16. Formação Mensal: Acordo ortográfico parte 2 e dinâmica dos nomes	B	-	B	MB	MB	B	MB	B	MB

II - TOTAIS DO ADMINISTRATIVO

Nível de satisfação	Totais
Muito ruim	0
Ruim	5(4%)
Bom	72(53%)
Muito bom	41(30%)
Não responderam	17(13%)
Total de respostas	135

3.2. Equipe técnica DAS ALTERNATIVAS

I – Tabulação por pergunta, funcionário e nível de satisfação

Perguntas	F1	F2
1. Tendo como parâmetro as atribuições de sua função no Plano de Trabalho, como você avalia a coerência existente entre sua prática e o que está no papel?	B	B
2. Como avalia sua participação nas reuniões por setores e nos encontros de formação continuada?	B	B
3. Não precisavam responder	-	-
4. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e integração entre as pessoas ou a pessoa (se for uma só) do setor a que você pertence?	MB	B
5. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e a inter-dependência entre os diferentes setores do CSHH?	MB	B
6. Como você avalia a coordenação geral do CSHH?	MB	MB
7. Como você avalia as relações entre os profissionais do CSHH e da Paróquia.	B	B
8. Não precisavam responder	-	-
9. Não precisavam responder	-	-
10. Como você experimenta as relações do público em geral com o CSHH?	B	B
11. “Meio Ambiente”	MB	MB
12. “Meio Ambiente e os 4 Rs”, construção de brinquedos	MB	MB
13. “Resgatando Atitudes”- Brinquedoteca.	MB	MB
14. HINI – gripe	MB	MB
15. Acordo ortográfico parte 1 e viagem da Regina.	MB	MB
16. Acordo ortográfico parte 2 e dinâmica dos nomes	MB	MB

II - TOTAIS DAS ALTERNATIVAS

Nível de satisfação	Totais
Muito ruim	0
Ruim	0
Bom	10(38%)
Muito bom	16(62%)
Não responderam	0
Total de respostas	26

3.3. Equipe técnica do PROGRAMA DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL Á FAMÍLIA E PSICOPEDAGÓGICO

I – Tabulação por pergunta, funcionário e nível de satisfação

Peruntas	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
1. Tendo como parâmetro as atribuições de sua função no Plano de Trabalho, como você avalia a coerência existente entre sua prática e o que está no papel?	MB	B	B	B	MB	B	B	B
2. Como avalia sua participação nas reuniões por setores e nos encontros de formação continuada?	B	B	B	MB	B	B	B	B
3. Em que medida sua prática terapêutica contempla os objetivos e a metodologia do Plano de Execução do Programa?	B	B	B	MB	MB	-	B	B
4. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e integração entre as pessoas ou a pessoa (se for uma só) do setor a que você pertence?	B	B	B	MB	MB	MB	B	B
5. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e a inter-dependência entre os diferentes setores do CSHH?	MB	B	MB	B	B	MB	B	B
6. Como você avalia a coordenação geral do CSHH?	MB	B	MB	B	MB	MB	B	B
7. Como você avalia as relações entre os profissionais do CSHH e da Paróquia.	MB	B	MB	MB	MB	B	B	B
8. Como você experimenta as relações entre a equipe do CSHH e a equipe do DAS (Departamento de Assistência Social)?	B	B	B	MB	MB	-	B	B
9. Como você experimenta as relações de outras organizações com o CSHH?	B	B	MB	B	MB	-	B	B
10. Como você experimenta as relações do público em geral com o CSHH?	MB	B	B	B	MB	B	B	MB
11. “Meio Ambiente”	MB	B	MB	B	MB	-	B	B
12. “Meio Ambiente e os 4 Rs”, construção de brinquedos	MB	B	MB	MB	MB	-	MB	MB
13. “Resgatando Atitudes”- Brinquedoteca.	MB	B	MB	MB	MB	-	MB	-
14. HINI – gripe	-	B	B	B	B	MB	MB	B
15. Acordo ortográfico parte 1 e viagem da Regina.	-	B	MB	MB	MB	MB	B	B
16. Acordo ortográfico parte 2 e dinâmica dos nomes	B	MB	MB	MB	MB	MB	MB	-

II - TOTAIS DO PRGRAMA DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL Á FAMÍLIA E PSICOPEDAGÓGICO

Nível de satisfação	Totais
Muito ruim	0
Ruim	0
Bom	66(51%)
Muito bom	52(41%)
Não responderam	10(8%)
Total de respostas	128

3.4 Totais gerais

Nível de satisfação	Totais
Muito ruim	0
Ruim	5(2%)
Bom	148(51%)
Muito bom	109(38%)
Não responderam	27(9%)
Total de respostas	289

3.5. Análise de alguns dados

O funcionamento do CSHH, durante o ano de 2009, na avaliação dos(as) funcionários(as) se mostrou bom (51%).

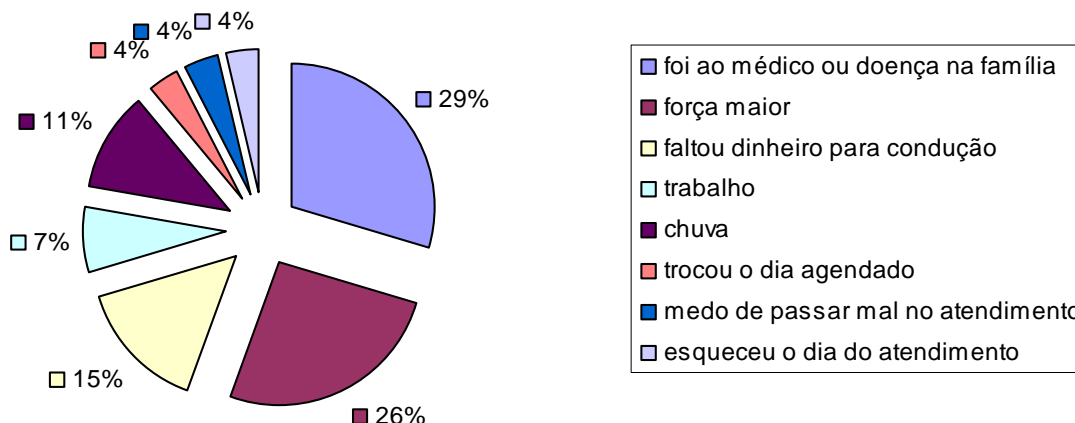
A comunicação interna do CSHH se apresentou como um complicador do trabalho em 2008. Em 2009 esse tema foi trabalhado nas reuniões setoriais, nas formações e individualmente. E o resultado é apresentado nessa avaliação, só há um ponto de atenção no administrativo. Como é o departamento que tem contato direto com todos os(as) funcionários(as) os(as) integrantes sentem mais dificuldade neste item.

4. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO COM FAMÍLIAS DO PROGRAMA DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL À FAMÍLIA

4.1 Foram selecionadas aleatoriamente 30% de famílias (48 famílias) durante o ano de 2009 (total de 160 famílias).

4.2 Para essas 48 famílias foram agendados 1058 atendimentos e ocorreram 228 faltas (21,55%). Destes atendimentos 38 foram realizados na modalidade domiciliar.

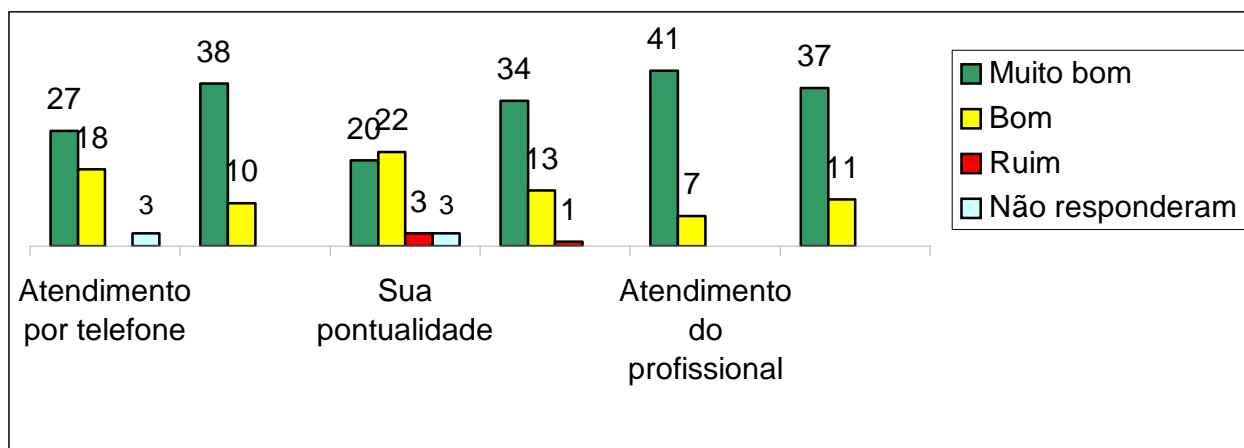
27 famílias responderam os motivos das faltas



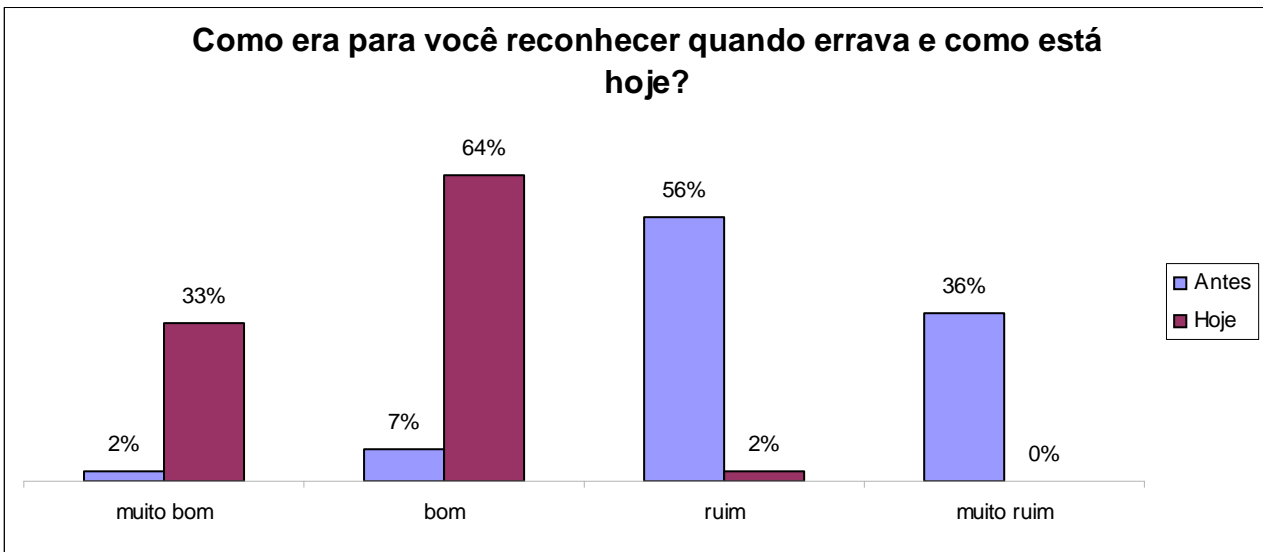
4.3 Total de meses que as famílias estão sendo atendidas

2 a 5 meses	6 famílias
6 a 11 meses	11 famílias
Mais de 12 meses	31 famílias

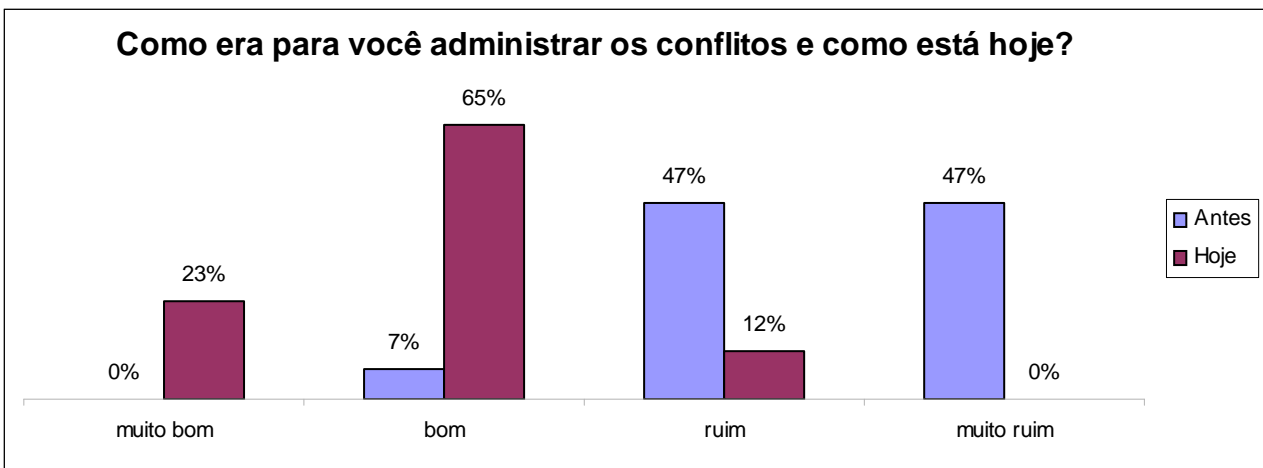
4.4 Avaliação da recepção, sua pontualidade, do profissional e da limpeza do CSHH



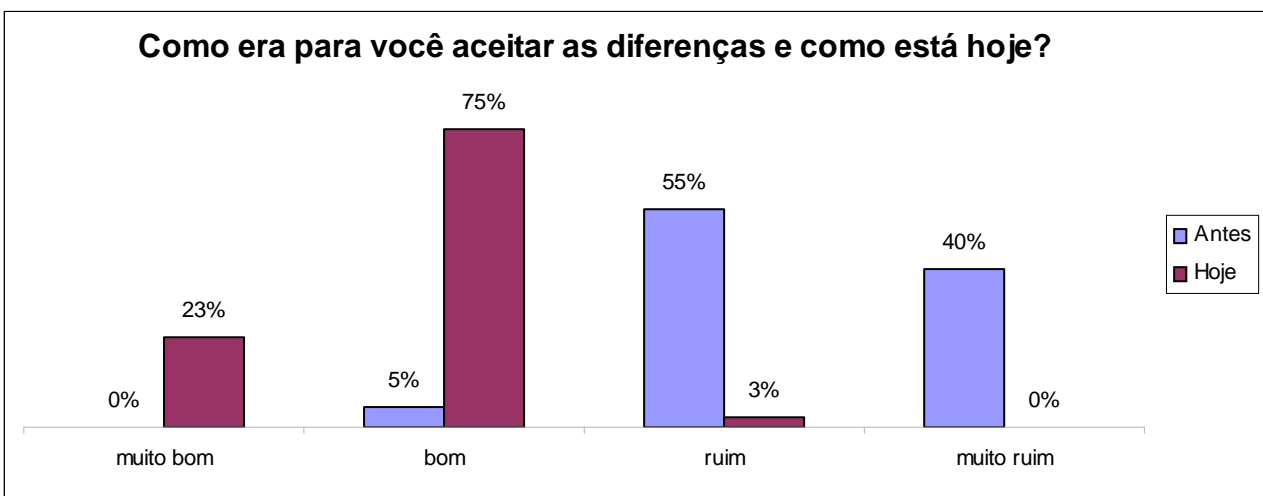
4.5



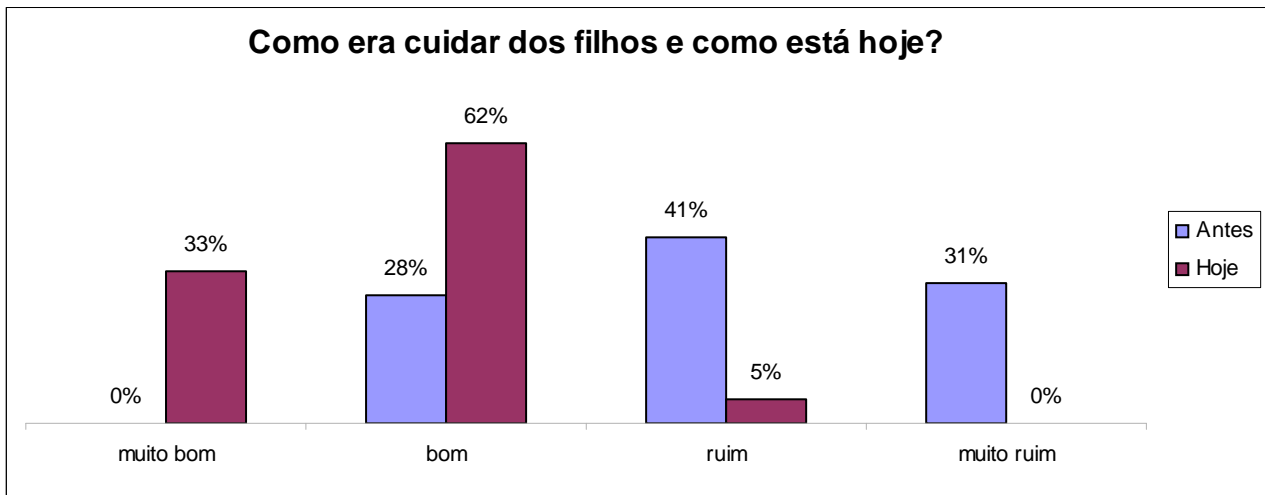
4.6



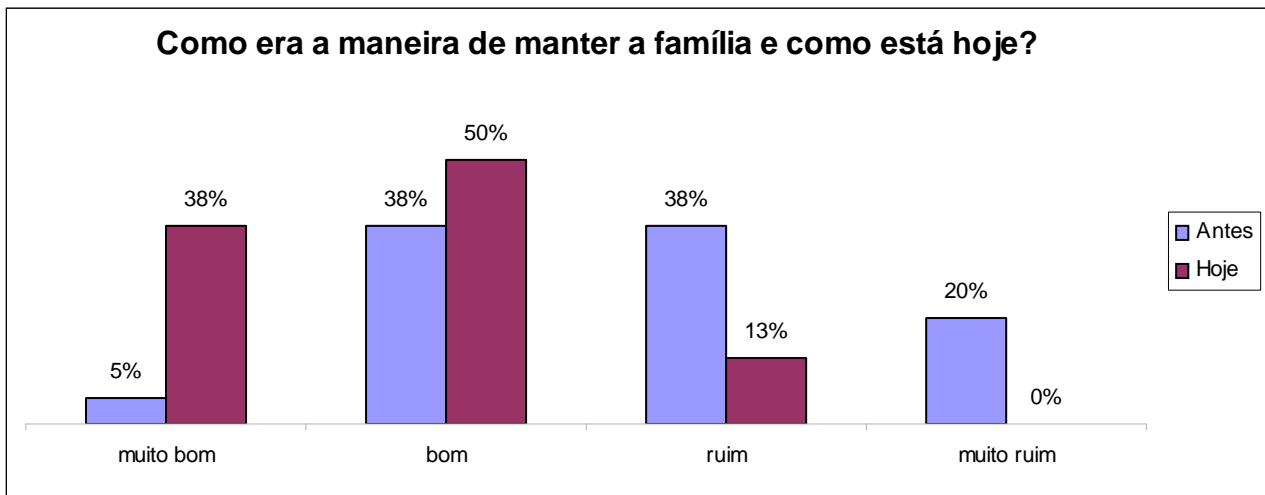
4.7



4.8



4.9



ANEXOS



MISSÃO: “Desenvolver trabalhos Psicossociais e Sócio-Educativos com crianças, adolescentes e famílias, contribuindo para a cidadania e cultura de paz”.

AVALIAÇÃO COM A EQUIPE TÉCNICA - 2009

Nome _____

Marque o seu nível de satisfação para as questões abaixo. (1 = Muito ruim 2 = Ruim 3 = Bom 4 = Muito bom)

Pergunta	Nível	Explique
1. Tendo como parâmetro as atribuições de sua função no Plano de Trabalho do CSHH, como você avalia a coerência existente entre sua prática e o que está no papel?		
2. Como avalia sua participação nas reuniões por setores e nos encontros de formação continuada?		
3. Em que medida sua prática terapêutica contempla os objetivos e a metodologia do Plano de Execução do Programa de Atendimento Psicossocial à Famílias? (só para Terapeutas de Família)		

Avaliando o funcionamento da equipe

Pergunta	Nível	Explique
4. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e integração entre as pessoas ou a pessoa (se for uma só) do setor a que você pertence?		
5. Como você experimenta a comunicação, a cooperação e a inter-dependência entre os diferentes setores do CSHH?		
6. Como você avalia a coordenação geral do CSHH?		
7. Como você avalia as relações entre os profissionais do CSHH e da Paróquia do ABCD.		

Avaliando as relações externas

Pergunta	Nível	Explique
8. Como você experimenta as relações entre a equipe do CSHH e a equipe do DAS (Departamento de Assistência Social)?		
9. Como você experimenta as relações de outras organizações com o CSHH?		
10. Como você experimenta as relações do público em geral com o CSHH?		

Avaliando as formações mensais

Pergunta	Nível	Explique
11. Março: tema "Meio Ambiente", com mesas de discussão sobre o papel de cada um na preservação do meio ambiente.		
12. Abril/Maio e Junho: "Meio Ambiente e os 4 Rs no CSHH – Reduzir, Reutilizar, Reciclar e Repensar", oficina de construção de brinquedos a partir de material de sucata recolhido.		
13. Julho: "Resgatando Atitudes", com foco no trabalho desenvolvido com crianças na Brinquedoteca.		
14. Agosto: HINI – gripe		
15. Setembro: Acordo ortográfico parte 1 e viagem da Regina.		
16. Outubro: Acordo ortográfico parte 2 e dinâmica dos nomes		

Utilize o verso da folha para:

17. Fazer sugestões e propostas de inovações viáveis para o CSHH.

18. Fazer sugestões para as comemorações dos 40 anos do CSHH.

19. Fazer comentários adicionais, se houver.



MISSÃO: “Desenvolver trabalhos Psicossociais e Sócio-Educativos com crianças, adolescentes e famílias, contribuindo para a cidadania e cultura de paz”.

AVALIAÇÃO COM AS FAMÍLIAS - 2009

NOME DO TITULAR: _____

NOMES DOS PARTICIPANTES DA AVALIAÇÃO: _____

Marque o seu nível de satisfação para as questões abaixo. (1 = Muito ruim 2 = Ruim 3 = Bom 4 = Muito bom)

Avaliação da recepção, do profissional, da pontualidade e da limpeza do CSHH

Descrição	Nível	Comentários
1. Como você avalia o atendimento por telefone no CSHH?		
2. Como você avalia o atendimento na recepção?		Qual horário que essa família é atendida?
3. Como é a sua pontualidade?		
4. Como é a pontualidade do profissional que atende você?		
5. Como você avalia o atendimento do profissional?		
6. Como você avalia a limpeza do CSHH?		

Avaliação conforme os objetivos do programa

Descrição	Antes	Hoje	Comentários
7. Como era para você ouvir os outros e como está hoje?			
8. Como você era ouvido e como está hoje?			
9. Como era para você reconhecer quando errava e como está hoje?			
10. Como era para você administrar os conflitos e como está hoje?			
11. Como era para você aceitar as diferenças e como está hoje?			
12. Como era cuidar dos filhos e como está hoje?			
13. Como era a maneira de manter a família e como está hoje?			
14. Você voltou a estudar, desenvolveu alguma habilidade depois do acompanhamento do CSHH? Qual?			

16. Você costuma faltar aos atendimentos? Por que?

17. Sua família ou alguém de sua família recebe atendimento terapêutico em outra instituição? Em qual?

Comentários gerais utilize o verso da folha.