



RESULTADOS DA AVALIAÇÃO - 2008

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

1. INTRODUÇÃO

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

A avaliação externa realizada com as famílias teve como objetivo principal avaliar o trabalho do CSHH com as famílias e medir a sua evolução. Foram selecionadas aleatoriamente 10% de famílias usuárias do Programa de Atendimento Psicossocial à Família, que tiveram atendimento pelo menos no período de janeiro a novembro de 2008. No plano de trabalho de 2008 foram criadas metas quantitativas, metas qualitativas e coleta de dados, que foram monitorados pelas coordenações técnicas.

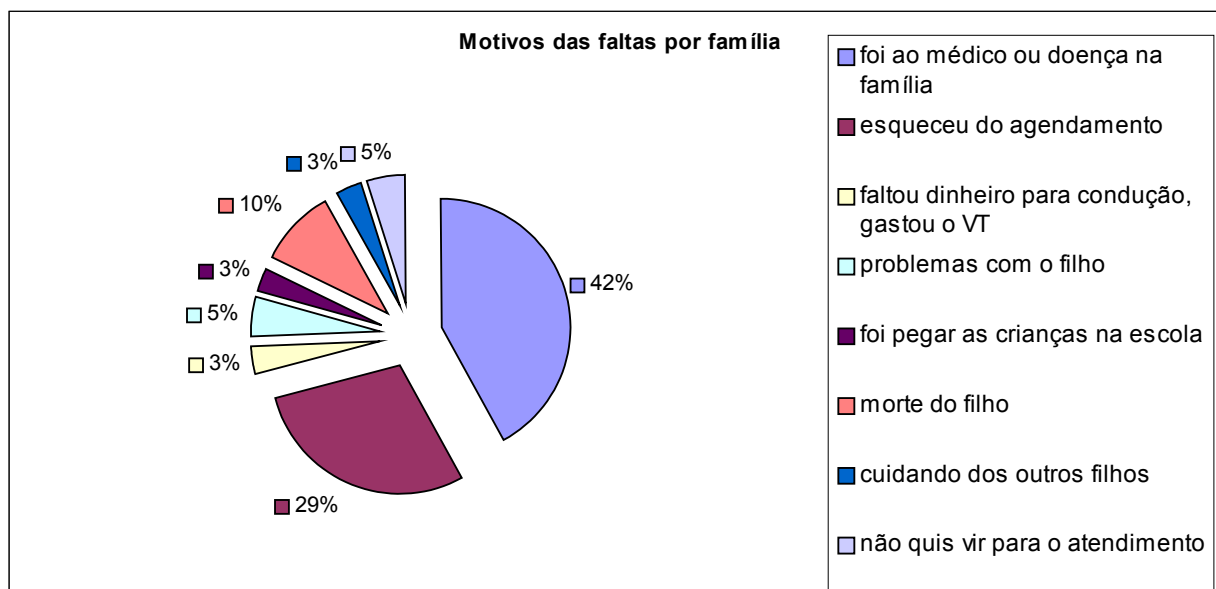
2. METODOLOGIA

Em novembro de 2008, por ocasião da reunião da equipe técnica, foram apresentadas as perguntas elaboradas para as famílias no ano de 2007 e comentados alguns resultados desta avaliação. Baseando-se nos objetivos específicos descritos no plano de execução de 2008 a equipe modificou algumas das perguntas elaboradas para as famílias e incluíram outras. Para facilitar o entendimento das perguntas, por parte das famílias, foram apresentadas 3 fichas: ☺= muito bom, ☹= bom, ☹= ruim. No anexo 2 estão descritas as perguntas.

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

3.1 Foram selecionadas aleatoriamente 10% de famílias (16 famílias) que tiveram atendimento pelo menos no período de janeiro a novembro de 2008.

3.2 Para essas 16 famílias foram agendados 304 atendimentos e ocorreram 62 faltas (20,39%). Destes atendimentos 7 foram realizados na modalidade domiciliar.



3.3 Total de meses que as famílias estão sendo atendidas

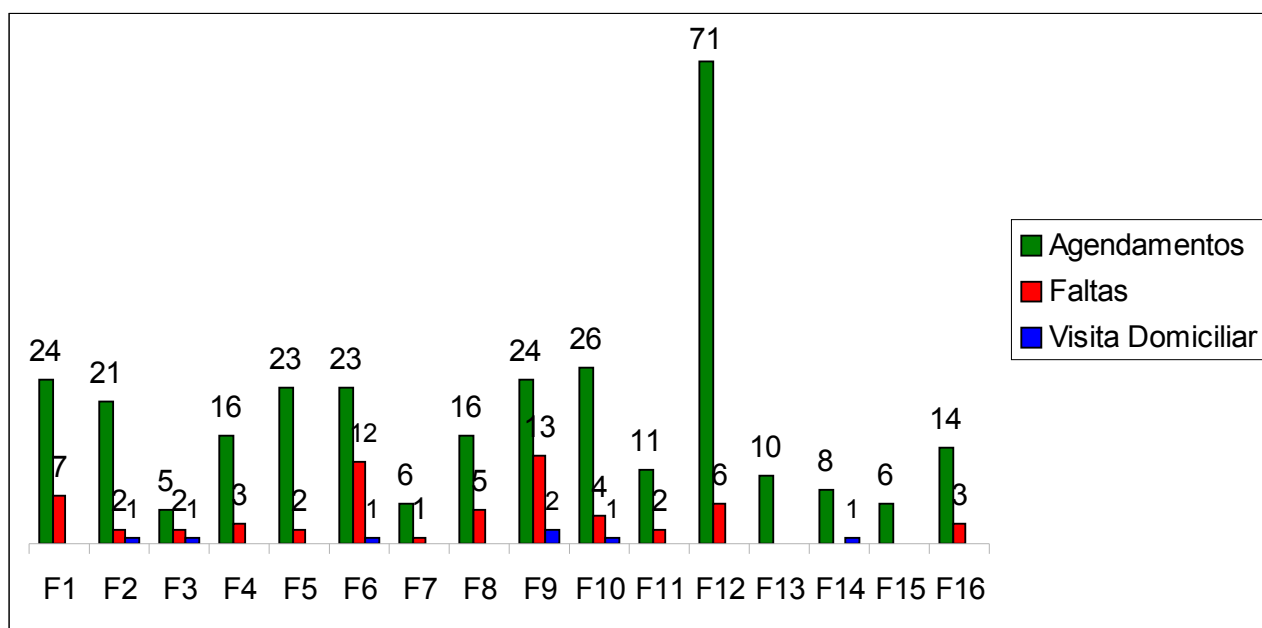
| | |
|---------------|------------|
| 3 a 6 meses | 6 famílias |
| 7 a 9 meses | 3 famílias |
| 10 a 11 meses | 5 famílias |

| | |
|------------------|------------|
| Mais de 11 meses | 2 famílias |
|------------------|------------|

3.4 Terapeuta/total de famílias selecionadas

| | |
|----------|---|
| Adriana | 2 |
| Carla | 2 |
| Cristina | 2 |
| Eloiza | 2 |
| Marisa | 3 |
| Regina | 2 |
| Rosi | 3 |

3.5 Total de agendamentos/faltas por família/visita domiciliar

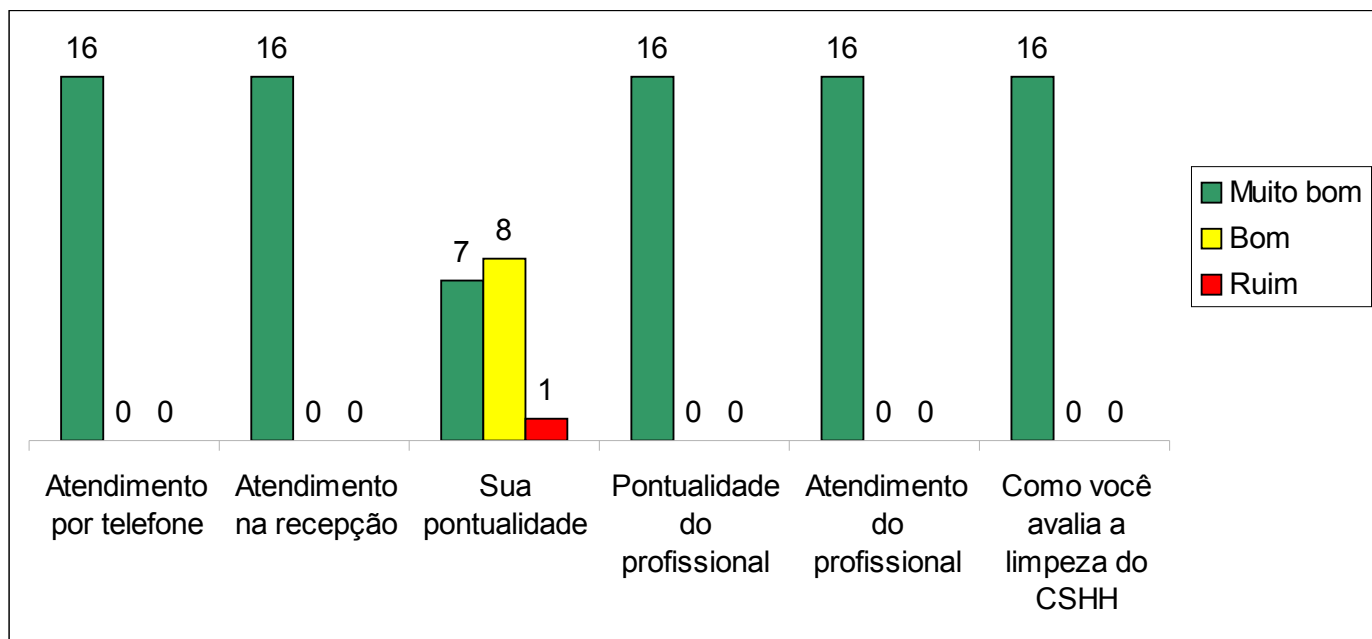


*F12= família com vários membros e todos passam em atendimento individualizado

Alguns comentários:

- “Gostou da visita da terapeuta”
- “Quando a terapeuta foi lá em casa, senti que ela teve uma preocupação comigo, é raro alguém se preocupar comigo”
- “A terapeuta foi lá, mas não resolveu o problema”

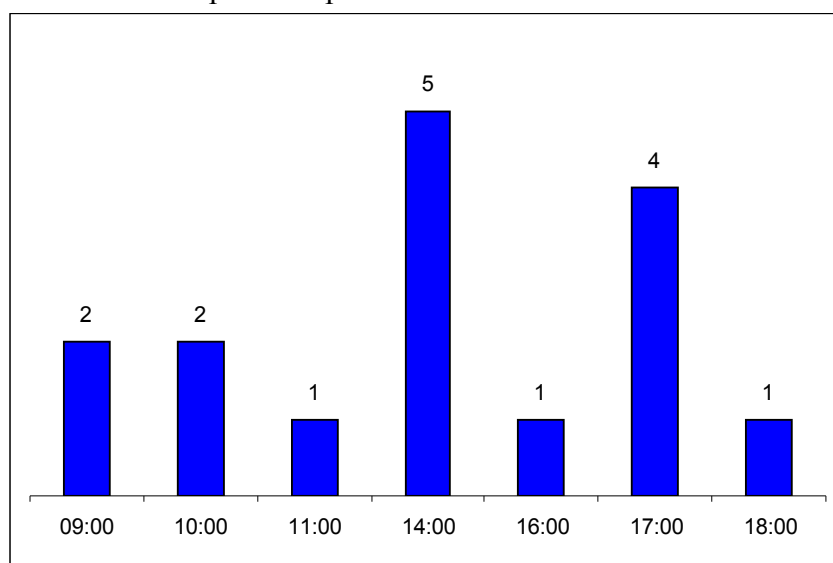
3.6 Avaliação da recepção, sua pontualidade, do profissional e da limpeza do CSHH



Alguns comentários:

- “A limpeza é de tirar o chapéu”
- “A recepcionista e a terapeuta sempre me recebem muito bem”

3.7 Horários que as famílias comparecem para o atendimento



3.8 Que serviços do município você e sua família utilizam?

Serviços do município utilizados pelas famílias

| Área de atuação | Descrição | Total de famílias |
|------------------------|--|-------------------|
| Assistência Judiciária | • Ordem dos advogados do Brasil – OAB. | 8 |
| Assistência Social | • Departamento de Assistência Social – DAS; • Centro de Referência de Assistência Social - CRAS • CSHH; • Lar São Francisco de Assis. | 16 |

| Área de atuação | Descrição | Total de famílias |
|--------------------|---|-------------------|
| Cultura | <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Municipal; Teatro Municipal; Brinquedoteca Pública de Santo André. | 4 |
| Defesa de direitos | <ul style="list-style-type: none"> Conselho tutelar Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância do ABCD – CRAMI. | 14 |
| Educação | <ul style="list-style-type: none"> Creches Municipais; Escola Municipal de Educação Infantil e Ensino Fundamental – EMEIEF. | 8 |
| Esporte e lazer | <ul style="list-style-type: none"> Centro Educacional de Santo André – CESA; Parque Central. | 7 |
| Saúde | <ul style="list-style-type: none"> Centro de Atenção Psicossocial à Infância – CAPS Infantil; Unidades Básicas de Saúde. | 14 |
| Serviços Urbanos | <ul style="list-style-type: none"> Parque Central; Parque do Pedroso; Parque Prefeito Celso Daniel. | 6 |

Descrição detalhada dos serviços utilizados pelas famílias

| Família | Assistência Judiciária | Assistência Social | Cultura | Defesa de Direitos | Educação | Esporte e Lazer | Saúde | Serviços Urbanos |
|---------|------------------------|--------------------|---------|--------------------|----------|-----------------|-------|------------------|
| F1 | | X | | X | X | | X | |
| F2 | X | X | | X | | X | X | |
| F3 | | X | X | X | X | | X | |
| F4 | X | X | X | X | X | X | X | |
| F5 | X | X | | X | | X | X | |
| F6 | X | X | | X | | | X | |
| F7 | X | X | | X | X | X | X | |
| F8 | X | X | X | X | | | X | X |
| F9 | | X | | X | | X | X | |
| F10 | | X | | | X | | X | X |
| F11 | | X | | | X | | X | X |
| F12 | | X | | X | X | X | X | |
| F13 | X | X | | X | X | | | X |
| F14 | | X | | X | | | | X |
| F15 | X | X | | X | | | X | |
| F16 | | X | X | X | | X | X | X |

3.9 Sua família ou alguém de sua família recebe atendimento terapêutico em outra instituição? Qual?

2 famílias recebem atendimento terapêutico no Centro de Atenção Psicossocial à Infância – CAPS.

3.10 O tempo de atendimento de cada sessão é suficiente para você e sua família?

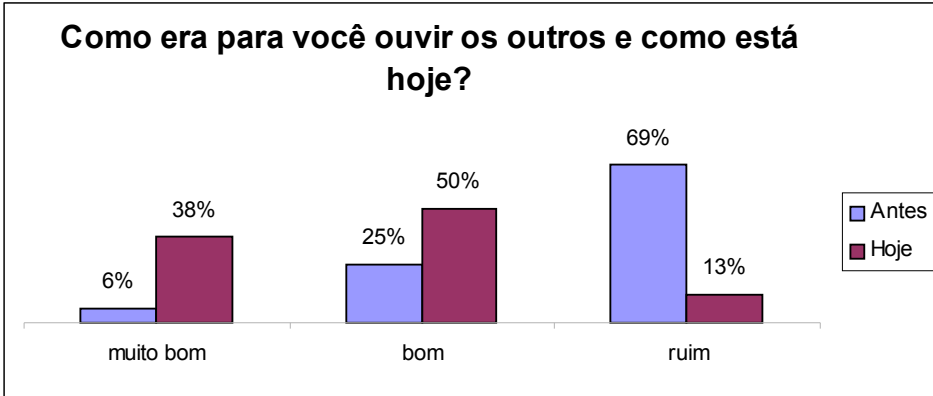
Para 13 famílias o tempo é suficiente. Para 3 famílias o tempo deveria ser maior.

Alguns comentários:

- “Às vezes é pouco, às vezes é muito.”
- “Eu queria mais.”
- “Às vezes é pouco para desabafar tudo.”
- “Pouco, eu deveria ficar mais tempo aqui.”

- “Não tenho com quem desabafar, falo com a terapeuta, só tenho aqui”
- “Não vejo o tempo passar”
- “Agora que eu peguei o ritmo é suficiente”

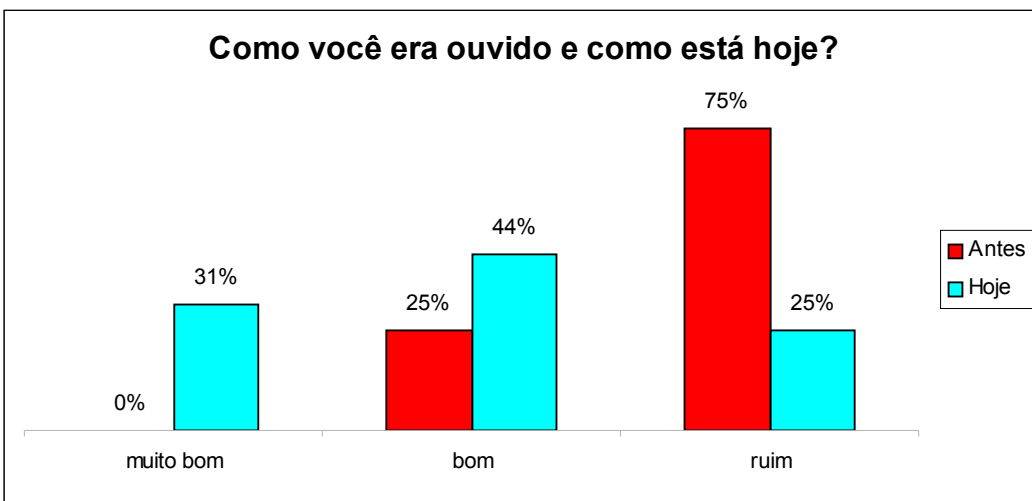
3.11



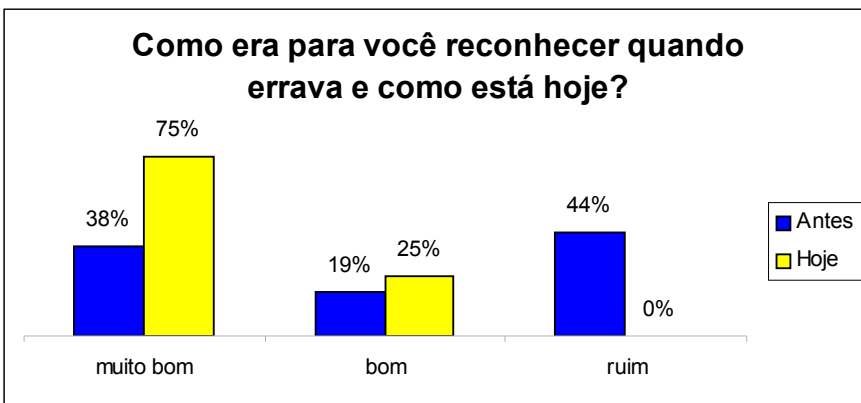
Alguns comentários:

- “Se os meus filhos estivessem passando aqui seria melhor.”

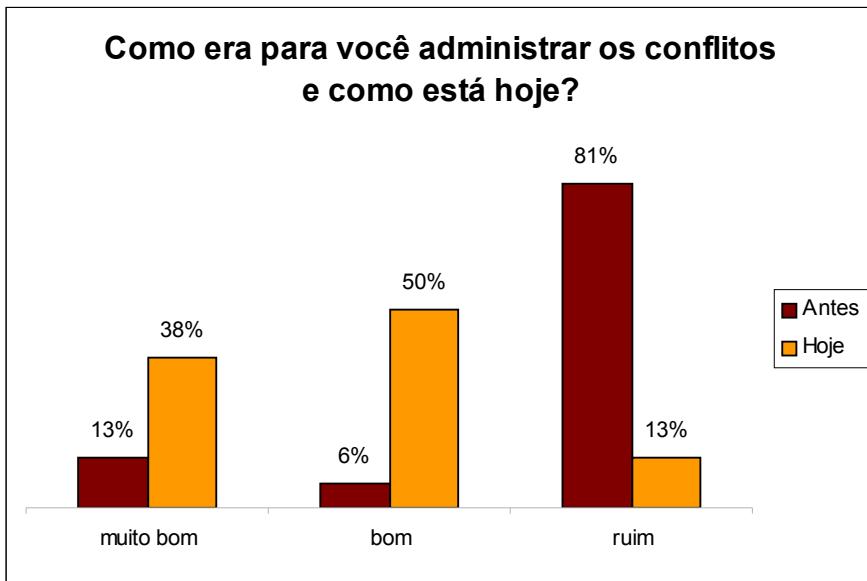
3.12



3.13



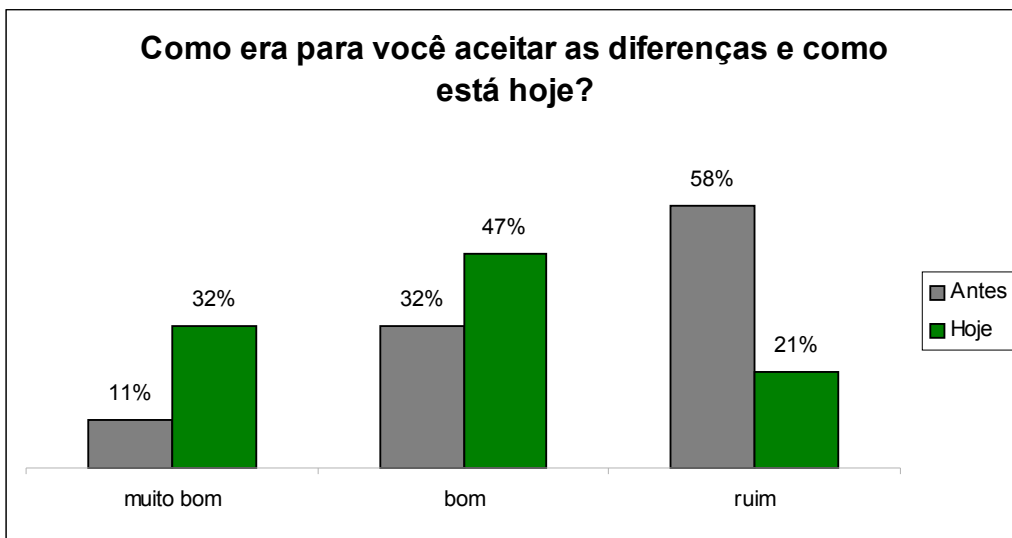
3.14



Alguns comentários:

- “Só vivia em depressão, quando estou perdida ligo para o CSHH e a terapeuta me ajuda, até marca outro atendimento.”

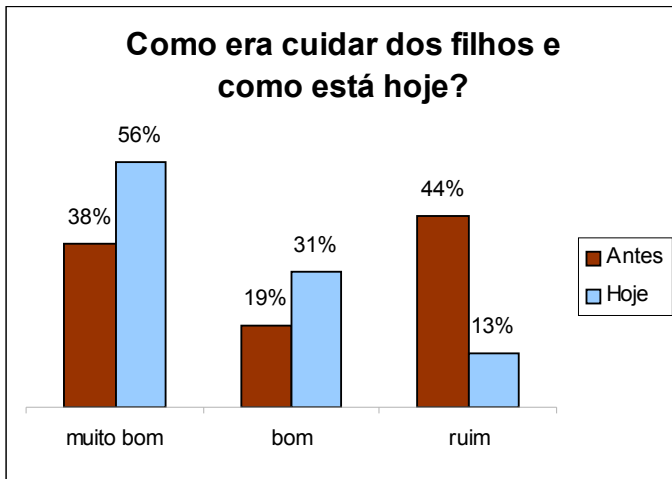
3.15



Alguns comentários:

- “Meu filho tem problemas com drogas, eu só gritava com ele.”

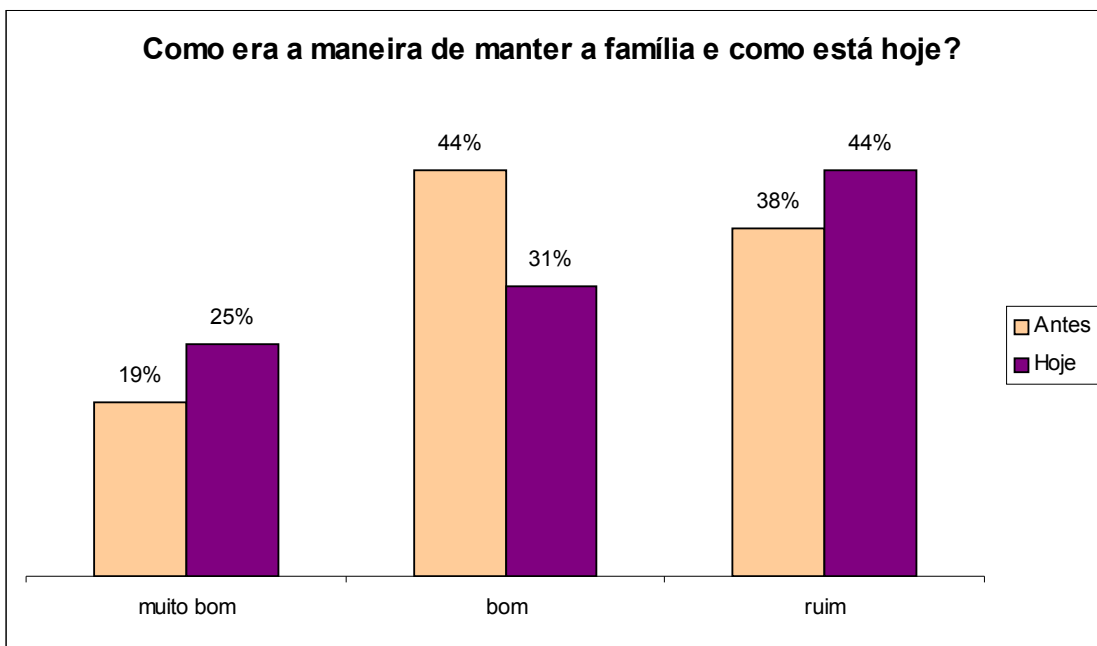
3.16



Alguns comentários:

- “Antes eu pegava muito no pé das crianças.”
- “Não cuidava do meu filho menor, hoje saio com ele para o Parque Central e brinco como criança”

3.17



Alguns comentários:

- “Mesmo não tendo nada, agora eu vou atrás, antes eu ficava esperando acontecer.”

3.18 Você voltou a estudar, desenvolveu alguma habilidade depois do acompanhamento do CSHH? Qual?

| Família | Respostas |
|---------|--|
| F1 | Não, fui mandada embora nesta semana. |
| F2 | Procuro informações, de cursos, nos folhetos, nos murais de hospitais, nas igrejas, mas as informações do que acontece na cidade não chega onde o moro. E não tenho dinheiro para comprar jornais. Teria que ter um jornal informativo que fosse distribuído nos ônibus. |

| Família | Respostas |
|----------------|--|
| F3 | Não |
| F4 | Fiz curso de cesta de café da manhã, curso de direitos e deveres na igreja do bairro. Hoje leio muito e trabalho como voluntária, com crianças, na Igreja. |
| F5 | Pretendo fazer pintura contry e tocar violão. |
| F6 | Não |
| F7 | Não |
| F8 | Não |
| F9 | Quero bordar pano de prato e fazer bolo e salgadinhos para fora. |
| F10 | Faço crochê e pinto pano de prato. |
| F11 | Não |
| F12 | Não, mas estou tentando aprender a fazer ponto cruz. Uma vez por semana participo de um grupo que tem familiares com problemas de drogas |
| F13 | Não |
| F14 | Não |
| F15 | Gostaria de voltar a estudar, mas não dá. |
| F16 | Não |

3.19 Comentários gerais:

- “Esse trabalho do CSHH tem que expandir para a cidade inteira.”
- “Que esse trabalho nunca acabe. Esse trabalho ajudou a estruturar minha família, eu não conversava com o meu marido, eu não cuidava de mim eu deixava ele fazer o que ele queria.”
- “A terapeuta é um anjo que Deus colocou no meu caminho”
- “Gostaria de ter o telefone celular da terapeuta para eu ligar sempre para ela, como se fosse uma terapia particular. Mas sei que isso é impossível”
- “Vocês estão de parabéns, quando preciso de ajuda vocês até rezam por mim!”
- “Depois de vários anos de atendimento eu passei a me amar e ver os meus filhos com outros olhos.”

Santo André, 31 de janeiro de 2009.

Rosângela Coutinho Ares
(Consultora Externa)

ANEXO

Formulário com perguntas para as famílias selecionadas

| Descrição | Avaliação |
|------------------------------------|-----------|
| Atendimento por telefone | |
| Atendimento na recepção | |
| Sua pontualidade | |
| Pontualidade do profissional | |
| Atendimento do profissional | |
| Como você avalia a limpeza do CSHH | |

1. Qual o horário do seu atendimento?

2. Você costuma faltar aos atendimentos? Por que?

3. Que serviços do município você e sua família utilizam? (Baseado no Guia de recursos e serviços do município de Santo André – Instituto Paradigma)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> assistência judiciária | <input type="checkbox"/> assistência social | <input type="checkbox"/> cultura |
| <input type="checkbox"/> defesa de direitos | <input type="checkbox"/> educação | <input type="checkbox"/> esporte e lazer |
| <input type="checkbox"/> saúde | <input type="checkbox"/> serviços urbanos | <input type="checkbox"/> transporte |

4. Sua família ou alguém de sua família recebe atendimento terapêutico em outra instituição? Qual?

5. O tempo de atendimento de cada sessão, é suficiente para você e sua família?

6. Como era para você ouvir os outros e como está hoje?

7. Como você era ouvido e como está hoje?

8. Como era para você reconhecer quando errava e como está hoje?

9. Como era para você administrar os conflitos e como está hoje?

10. Como era para você aceitar as diferenças e como está hoje?

11. Como era cuidar dos filhos e como está hoje?

12. Como era a maneira de manter a família e como está hoje?
13. Você voltou a estudar, desenvolveu alguma habilidade depois do acompanhamento do CSHH? Qual?
14. Comentários gerais