

# Relatório Anual



ref Instituto  
refazer

BRECHÓ



2020

**Razão Social: REFAZER – Grupo de Apoio à Criança e ao Adolescente**

**Endereço:** Rua Hans Staden, 34 – Botafogo, RJ CEP: 22281-060

**Tel/Fax:** 2527-3434 / 2539-5078 / 2527-8240 Adm.: 2579-4834

**CNPJ:** 00.951.676/0001-60

**Inscrição Estadual:** 78.198.834

**Inscrição Municipal:** 323.803-2

Sede – Rua Hans Staden 34 – **Tel.:** 2527-3434

#### **Diretoria**

Presidente de Honra: Aysa Silveira da Mota (in memoriam)

Presidente: Vania da Cunha Benvolf

Vice-Presidentes: Paula Vargas Vieira e Suely Porto

#### **Conselho Fiscal e Consultivo**

Antonio Flavio Vitarelli Meirelles

George Khede

Luciana André Levy

Luiz Gustavo Bichara

Marcelo Astrachan

Rosiani Carriço

#### **Títulos**

Utilidade Pública Estadual – nº 464 lei 3.383/00 de 2010

Utilidade Pública Municipal – lei 1981 de 2000

#### **Certificação**

**Cadastro Brasileiro de Assistência social – CEBAS**, registro nº 71000.033404/2018-65

**Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS**, registro nº 0363/00 (CMAS)

**Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA** nº 01-02/283/496

#### **Registros**

Atestado de Registro no Conselho Nacional de Assistência Social – R0098/2004 –

# Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. NOSSO PÚBLICO .....	6
3. RESULTADOS OPERACIONAIS .....	7
3.1 Administração .....	7
3.2 Financeiro.....	9
3.3 Comunicação.....	12
3.4 Eventos.....	12
3.5 Brechó .....	12
3.6 Grife .....	12
3.7 Programa Atendimento Familiar .....	13
Programa Acolhida .....	13
Programa Atendimento .....	13
Programa Abraço.....	14
Programa Prevenção .....	14
Programa Recreação .....	14
Programa Qualidade de Vida (repasse de benefícios) .....	14
Programa Tijolo .....	16
Programa Carreira .....	17
4. AVALIAÇÃO FINAL E NOVOS DESAFIOS .....	17

# Quem somos

O REFAZER, Grupo de Apoio à Criança e ao Adolescente, foi fundado em setembro de 1995 por profissionais do Instituto Fernandes Figueira (IFF/Fiocruz) e voluntários da sociedade civil. A iniciativa foi um esforço para responder ao desafio que a alta hospitalar no Brasil impõe às populações de baixa renda, isto é, o retorno às condições que geram as patologias e seu possível agravamento. Inicialmente a REFAZER funcionava no próprio IFF, mas hoje realiza suas atividades em sua sede, em Botafogo. Este relatório descreve as atividades desenvolvidas no ano de 2020 na Instituição.

No Quadro a seguir estão descritos Missão, Visão e Valores da Refazer.



## MISSÃO

Promover a reestruturação de famílias em risco social através do PAF - Programa de Atendimento Familiar de modo a proporcionar a estabilidade da saúde da criança e adolescente liberando leitos hospitalares da rede SUS, com prioridade para o IFF- Instituto Fernandes Figueira.

## VISÃO

Ser referência no Terceiro Setor na melhoria contínua dos aspectos sociais e econômicos das famílias de crianças e adolescentes acometidas por doenças de alta complexidade.

## VALORES

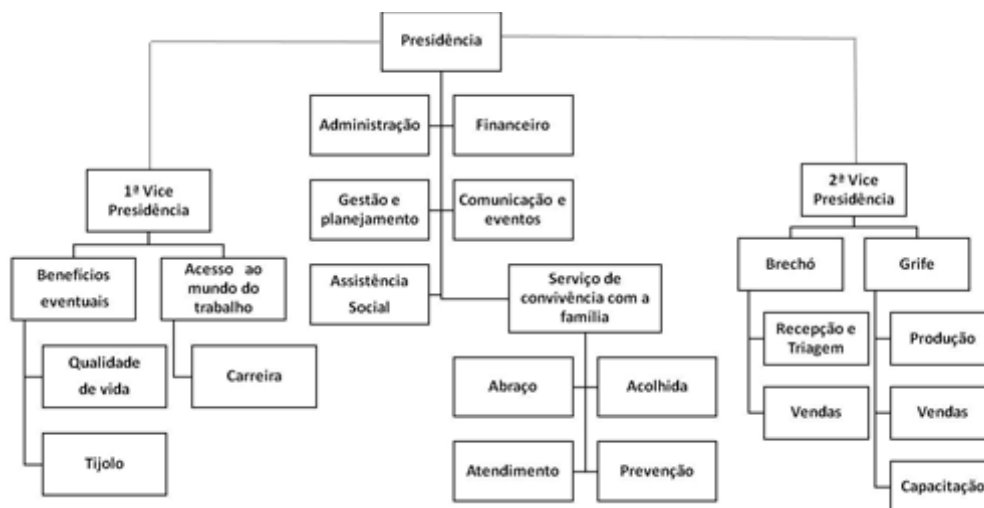
Ética, transparência, responsabilidade social e comprometimento das equipes de empregados e voluntários com as famílias assistidas



A Figura 1 apresenta o nosso organograma contemplando as linhas de atuação e os programas desenvolvidos no atendimento às crianças e adolescentes e as suas famílias. Para a operacionalização desses programas, existe uma estrutura adequada às necessidades do bom funcionamento das atividades.

O Brechó do Refazer recebe produtos, doados por pessoas físicas e jurídicas, que são comercializados na sede da instituição e em eventos específicos. A filial Grife Refazer, fundada em 2006, tem por objetivo gerar renda para a instituição, além de capacitar e gerar renda para as famílias atendidas e para mulheres em risco social de comunidades carentes. A Grife contou com o apoio da empresa Exxon Mobil até abril de 2020 e vende produtos fabricados pelas artesãs que também foram capacitadas conosco.

**Figura 1: Organograma da Instituição**



Essa estrutura funciona com 59 voluntárias e uma equipe de 6 empregados, 5 prestadores de serviço, conforme apresentado nas Tabelas 1 e 2. Nas áreas de Comunicação e Psicologia, o trabalho é executado através de contratos de prestação de serviços sob a coordenação da Diretoria.

**Tabela 1: Equipe de funcionários**

Nome	Função
Giselle Moreira dos Santos Guatimozim	Assistente Social
Andréa Dias	Gerente Administrativo
Raphael Sant'Ana Corrêa	Gerente Financeiro
Lídia da Silva Gonçalves	Ass. Administrativo da Grife Refazer
Marcos Antônio Mendes Pereira	Contínuo
Robson Luis Teixeira dos Santos	Auxiliar de Serviços Gerais

**Tabela 2: Equipe de Contratados**

Nome	Função
Adriana Matos Marinho	Assistente de Administração
Fernando Antonio Teixeira Pinto de Mendonça	Comunicação Institucional
Marcia Fornari	Comunicação Institucional e Marketing
Caetana Abreu	Psicologia

Algumas voluntárias atuam como coordenadoras em cada setor ou projeto. Segue a descrição das coordenações no período desse relatório:

Eventos: Vânia Benvolf

Grife/ Produção: Vera Fanjul

Grife / Administração Geral: Suely Porto

Brechó: Suely Porto

Programa Atendimento: Giselle Guatimozim

Programa Acolhida: Giselle Guatimozim

Programa Abraço: Caetana Abreu

Programa Prevenção: Maria Lucia Aratanha

Programa Tijolo: Daniella Michel

Programa Qualidade de Vida: Paula Vargas Vieira

Programa Carreira: Paula Vargas

A metodologia aplicada, pela equipe do REFAZER, no trabalho desenvolvido com o nosso público alvo - as famílias das crianças e dos adolescentes atendidos em tratamento no IFF, está baseada no que se denomina Programa Atendimento Familiar – PAF.

As definições, aplicação e resultados desses Programas estão descritos no item 3.7 deste relatório.

### Nosso Público



O perfil dos nossos atendidos praticamente não se altera ao longo dos anos, considerando a o tipo e abrangência do nosso trabalho

· Perfil de renda

Aproximadamente 70% das famílias são compostas por responsáveis desempregados ou em subempregos (trabalhos informais e esporádicos) e recebem auxílio BPC ou Bolsa Família. Apenas três dos responsáveis tem emprego formal e três trabalham como autônomos.

· Perfil de educação

A escolaridade dos responsáveis está nos níveis fundamental e médio sendo que apenas 50% completaram o curso. Um dos responsáveis tem nível superior completo. A Tabela 2 apresenta o perfil de escolaridade das crianças e adolescentes atendidos, sendo que 5 não conseguiram iniciar os estudos em função da criticidade da doença.

**Tabela 2: Perfil de escolaridade dos atendidos**

<b>Escolaridade</b>	<b>Nº</b>
Fora de idade escolar	5
Creche	0
Pre escola	11
Escola especial	3
Fundamental incompleto	11
Não iniciou	5

Desde o início da pandemia havia uma preocupação da diretoria com as falhas educacionais possíveis de ocorrer numa situação em que a tecnologia foi um elemento tão relevante para a sociedade e que, infelizmente, não está disponível para todos como pensam alguns. Ter um celular para toda a família e pouquíssimos recursos para alimentar a base de dados é muito mais comum do que supomos.

Ainda assim decidimos estruturar aulas de reforço escolar com a equipe de voluntárias. Para nossa alegria, a Alicerce Educação nos procurou em julho de 2020 com oferecendo exatamente isso. Eles tinham recursos suficientes para atender à demanda local em São Paulo e decidiram expandir para Minhas, Bahia e Rio de Janeiro. Aqui, a Refazer foi contemplada.

Tivemos dificuldades em atingir todo o nosso público pelos motivos expostos acima, mas conseguimos que 11 crianças e adolescentes pudessem usufruir desse ganho educacional.

**Perfil de moradia**

Muitas famílias não têm casa própria. Algumas residem em moradias consideradas como casa própria, no entanto, cedidas por familiares.

Quanto à localização, 50% das famílias têm domicílio no Rio de Janeiro e os demais distribuídos entre os municípios de: Belford Roxo, Itaboraí, Japeri, Magé, Niterói, Nova Iguaçu, Petrópolis, Rio das Ostras e São João de Meriti.

Esses dados mostram que a localização da moradia dificulta o deslocamento das crianças nos dias de atendimento, bem como a participação dos responsáveis em outros programas que demandem a presença em outros horários ou dias fora do atendimento. A existência de conflitos e violência na área de moradia dessas famílias, também dificulta a presença no Refazer para outras atividades.

Outro aspecto importante de ser ressaltado é a abrangência do atendimento pela Refazer que se reflete, tanto pelo número de Municípios atendidos, quanto pelas Zonas do Município do Rio de Janeiro, Central, Norte, Sul e Oeste, em que as moradias se distribuem.

### 3. RESULTADOS OPERACIONAIS

No ano de 2020, as atividades desenvolvidas pela instituição sofreram impacto significativo em função da pandemia do COVID-19. No dia 19 de março, atendendo à orientação das autoridades a Sede da REFAZER teve suas atividades suspensas temporariamente. A casa foi fechada. A partir dessa data, a gestão da organização passou a ser realizada virtualmente. O grande desafio da Diretoria foi manter a equipe mobilizada, além da manutenção da arrecadação, garantindo a continuidade de nossos programas.

Nesse contexto, as ações realizadas no ano foram orientadas por três grandes eixos:

1. Financeiro:

a. Redução de custos operacionais através da utilização do benefício do Governo Federal na redução de contratos e de jornada de trabalho de empregados e contratados

b. Realização de Campanhas de arrecadação



#### 3.1 Administração

Em 2018, a parceria entre o REFAZER e o IFF foi formalizada através da assinatura de um Termo de Cooperação com duração até 2023, no qual foram estabelecidas metas para as duas organizações.

Nesse acordo, são responsabilidades diretas da REFAZER:

Ofertar insumos hospitalares, remédios e suplementos alimentares às famílias acolhidas, respeitando a capacidade financeira

Criar modelo de negócio para a Grife

Elaborar Quadro de modelo de negócios

Em se tratando de uma parceria, a equipe do REFAZER também está envolvida com as responsabilidades atribuídas ao IFF/FIOCRUZ:

Realizar eventos de promoção de saúde em parceria com a REFAZER

Fortalecer a comunicação entre o Serviço Social da REFAZER e do IFF/FIOCRUZ

A Tabela 3 apresenta dados de acompanhamento das metas do Termo de Cooperação, em que a REFAZER tem participação direta.



**Tabela 3: Acompanhamento das metas do TC com o IFF/FIOCRUZ**

Meta	Atividade	Medição	Desempenho anual			Comentários
			2018	2019	2020	
Ações educacionais em saúde para usuários e familiares	Palestras sócio educativas e arquivo com material	9 palestras /ano	7	9	0	O material é arquivado digitalmente
Criar modelo de negócio para a Grife	Realizar reuniões com consultor	Estabelecer 4 linhas de produto			Linhas: casa, criança, mulher.	Em 2020 foi implantada a loja virtual
	Oferecer cursos de costura e trabalhos manuais na Grife e buscar parcerias	50% de pais capacitados	11%	32%	0%	Não foram oferecidos cursos em 2020 em função da pandemia
Repasse de benefícios	Medicamentos, suplementos e material hospitalar	100% da demanda	100%	100%	100%	Número total de itens repassados por ano é da ordem de 12.000

Dentre as atividades realizadas pela área de administração, deve ser ressaltado o esforço para garantir a manutenção de cadastros e licenças necessários ao funcionamento do Instituto. A manutenção de certificações, registros e licenças é muito importante porque reflete diretamente nos custos para Instituição, em especial, na isenção de impostos sobre a folha de pagamento. A Tabela 4 apresenta a descrição e situação atual dessa documentação.

**Tabela 4: Descrição dos certificados e licenças do Instituto REFAZER**

Tipo	Denominação	Exigências	Situação atual
Licença	Utilidade Pública Municipal		Válida em 24/9/2020 .....
Licença	Utilidade Pública Estadual	Relatórios, certidões e balanços (a cada 2 anos)	Permanece pendente
Certificação	CEBAS: Cadastro Brasileiro de Assistência social	Depende dos certificados CMAS e CMDCA. Validade de 3 anos para a concessão. Para renovação: De 03 anos para entidades com receita bruta anual maior que 1 milhão de Reais e, - De 05 anos para entidades com receita bruta anual menor que 1 milhão de Reais.	Válido no período de 28/08/2018 a 27/08/2021
Certificação	CMAS: Conselho Municipal de Assistência social	Relatório e plano de ação anuais	Eficácia por 1 ano Concedido em 1º de Outubro de 2020
Certificação	CMDCA: Conselho Municipal dos direitos da Criança e do Adolescente	Renovação a cada 3 anos, com prazo de 90 dias para solicitação. Apresentação de relatório e plano de ação anuais até 30/04	Validade até 10/09/2021, em renovação anual.

As certidões necessárias para a participação em editais de captação de recursos estão mantidas e dentro do prazo de validade, sob a gestão do escritório de contabilidade, quais sejam:

Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União fornecida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), do Ministério da Fazenda.

Certidão Negativa da Dívida Ativa emitida pela Procuradoria Geral do Estado – somente para o Estado de Rio de Janeiro.

Certidão Negativa de Débitos Estaduais.

Certidão Negativa de Débitos Municipais.

Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

### 3.2. Financeiro

A nossa receita é proveniente de contribuições de pessoas físicas, jurídicas, venda em Brechó, Grife e eventos.

A evolução das arrecadações no período de 2018 a 2020 está apresentada na Tabela 5. O esforço na gestão financeira da organização levou a um resultado superavitário nos últimos três anos, apesar do impacto da pandemia de COVID-19 na arrecadação em 2020. No entanto, esse resultado não nos deixa confortáveis porque é um valor muito próximo a um déficit. Embora a arrecadação tenha sido um pouco maior devido à mobilização da sociedade na ajuda às instituições beneficentes, nossos custos aumentaram sobremaneira devido à necessidade de passarmos a doar cestas básicas. Desses dados destacam-se os seguintes itens:

- O aumento significativo na arrecadação como resultado das campanhas #dindacuida e SOS Refazer.
- Redução no custo de pessoal: 2020 essa redução foi possível porque foram aplicadas as regras oferecidas pelo governo federal de desoneração de folha de pagamento.
- Redução contínua de despesas financeiras, em função de ações para minimizar custos de taxas para operações bancárias e cartões.

**Tabela 5: Evolução dos indicadores financeiros no período de 2018 a 2020**

Origem do recurso		2018	2019	2020
Arrecadação direta	Doações/contribuição pessoas físicas	R\$ 316.945,06	R\$ 272.142,49	R\$ 351.650,29
	Doações/contribuição pessoas jurídicas	R\$ 162.221,28	R\$ 137.521,66	R\$ 151.274,30
Arrecadação comercial	Brechó-Sede	R\$ 30.207,49	R\$ 44.796,35	R\$ 254.73,27
	Brechó-evento	R\$ 32.584,00	R\$ 41.813,00	R\$ 26.105,01
	Eventos diversos	R\$ 50.540,00	R\$ 71.411,96	R\$ 280,00
In natura	Doações	R\$ 8.015,23	R\$ 8.718,09	R\$ 1.880,93
Financeiras	Aplicação	R\$ 8.044,36	R\$ 3.143,66	R\$ 628,05
<b>Total</b>		<b>R\$ 634.353,61</b>	<b>R\$ 579.739,67</b>	<b>R\$ 557.291,85</b>

Aplicação do recurso		2018	2019	2020
<b>Assistência</b>	Repasse de benefícios	R\$ 187.383,94	R\$ 153.627,18	R\$ 210.066,47
<b>Colaboradores</b>	Pessoal e encargos	R\$ 222.750,87	R\$ 205.808,04	R\$ 168.725,23
<b>Operação</b>	Ocupação	R\$ 7.443,06	R\$ 15.956,60	R\$ 7.967,50
	Serviços públicos	R\$ 30.788,25	R\$ 28.106,53	R\$ 21.674,53
	Tributos	R\$ 2.630,97	R\$ 5.557,87	R\$ 2.305,16
	Serviços profissionais	R\$ 91.424,81	R\$ 99.650,78	R\$ 97.483,27
	Despesas gerais	R\$ 58.955,02	R\$ 63.311,87	R\$ 41.846,08
<b>Financeiras</b>	Taxas (banco e cartões)	R\$ 8.005,89	R\$ 7.135,97	R\$ 4.387,90
<b>Total</b>		<b>R\$ 609.382,81</b>	<b>R\$ 579.154,84</b>	<b>R\$ 554.456,14</b>

Fonte: relatórios contábeis

A Tabela 6 apresenta os resultados financeiros resultantes das atividades de Produção e Vendas na Grife no mesmo período. Desses dados deve ser destacado que o resultado de venda da loja sofreu muito com pandemia. O número é positivo devido à doação da Exxon que deixou o saldo remanescente do patrocínio, encerrado em 2020, para ser investido da forma que a instituição considerasse importante. Aplicamos esse saldo na implantação da loja virtual, lançada em 25 de agosto.

**Tabela 6: Dados financeiros da Grife com Produção e Vendas**

Origem do recurso		2018	2019	2020
<b>Vendas</b>	Loja	R\$ 17.993,90	R\$ 17.851,10	R\$ 13.338,55
	Eventos	R\$ 23.029,40	R\$ 31.926,65	R\$ 1293,00
<b>Arrecadação direta</b>	Doação da Exxon originado no Patrocínio	R\$ 3.147,00	-	R\$ 105.023,53
<b>Financeira</b>	Aplicação	R\$ 498,63	R\$ 1.436,99	R\$ 456,79
<b>Total</b>		<b>R\$ 44.668,93</b>	<b>R\$ 52.445,74</b>	<b>R\$ 122.225,16</b>

Aplicação do recurso		2018	2019	2020
	Custo produção	R\$ 8.983,00	R\$ 14.379,95	R\$ 9.083,71
Operação	Pessoal e encargos	R\$ 7.198,88	-	R\$ 14.059,40
	Ocupação	R\$ 100,00	R\$ 640,00	R\$ 72,00
	Serviços públicos	R\$ 274,50	-	R\$ 802,28
	Tributos	R\$ 39,63	-	R\$ 86,75
	Serviços profissionais	R\$ 815,00	R\$ 147,00	R\$ 26.165,67
	Artesãs	R\$ 17.704,50	R\$ 6.820,00	R\$ 7.984,51
	Despesas gerais	R\$ 4.114,82	R\$ 11.160,22	R\$ 7.373,37
	Taxas (banco e cartões)	R\$ 1.473,48	R\$ 2.348,34	R\$ 1.208,87
<b>Total</b>		<b>R\$ 40.703,81</b>	<b>R\$ 35.616,71</b>	<b>R\$ 66.836,56</b>
<b>Resultado (superávit ou déficit)</b>		<b>R\$ 3.965,12</b>	<b>R\$ 16.829,03</b>	<b>R\$ 55.388,60</b>

Fonte: relatórios contábeis

### 3.3. Comunicação

Com a paralisação das atividades no espaço físico da Sede e a não realização de eventos externos, a equipe de comunicação atuou no grande desafio de auxiliar à Diretoria na comunicação entre os envolvidos: famílias, voluntários e equipe. Devem ser ressaltadas as seguintes ações:

- Comunicação por mensagens e áudio do WhatsApp da instituição
- Gravação de vídeo para equipe de voluntárias (90% grupo de risco)
- Busca de plataforma estável para reuniões diárias (Hangouts, Skype, Zoom)
- Elaboração de campanhas nas mídias para expectativa de déficit financeiro.
- o Campanha SOS REFAZER lançada em 7 de abril para arrecadação financeira.
- o Inauguração do e-commerce da loja de artesanato

Todo o processo de montagem do e-commerce da loja de artesanato, com inauguração em 31 de agosto.



### 3.4. Eventos comemorativos

Não foram realizados eventos comemorativos presenciais, conforme citado anteriormente, em função da pandemia. No dia 17 de setembro houve uma missa de Ação de Graças pelos 25 anos de fundação da Refazer. Em 12 de outubro, Dia da Criança, foi proporcionado um evento virtual com mágico, Show do Fini, através da ferramenta Zoom.



### 3.5. Brechó

As ações de captação de doações e roupas e sapatos de lojas cariocas foram continuadas. Nos meses de setembro e dezembro, obedecendo as regras de distanciamento e cuidados recomendados pela OMS, foram realizados os bazares de aniversário da Refazer e Natal, juntamente com brechó na sede da instituição.

### 3.6. Grife



As atividades da Grife são subdivididas em três eixos: capacitação, produção e vendas. A capacitação, que normalmente começa em março de cada ano, não foi possível ser desenvolvida em 2020.

A produção e venda de artesanato foi paralisada no período entre março e agosto. Em setembro, as atividades foram reiniciadas, seguindo as orientações estabelecidas pela OMS, para poder atender à corajosa iniciativa de implantação de um e-commerce, inaugurado em 25 de agosto de 2020. Foram produzidas 1023 peças e a Tabela 7 apresenta a distribuição das vendas realizadas.

**Tabela 7: Informações sobre as vendas da Grife**

Loja	Valor
Babette	R\$ 3.654,45
Les Chates	R\$ 251,00
Moveis do Bem	R\$ 581,00
E-commerce	R\$ 4.282,00
Loja (sede)	R\$ 5.823,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 14.593,45</b>

### 3.7 Programa Atendimento Familiar

A Tabela 8 apresenta o quantitativo de famílias que foram atendidas pelo Instituto Refazer. Esses dados são utilizados como indicadores do nosso trabalho e tem como fonte o banco de dados da instituição.

**Tabela 8: Indicadores de evolução do Atendimento**

Fonte	Item	2018	2019	2020
Relatório crianças atendidas	Atendimento mensal	46	33	36
	Emergencial	1	1	1
	PADI	6	3	ND(*)
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>37</b>
Relatório crianças acolhidas	Atendimento mensal	6	8	7
	Emergencial	1	1	1
	PADI	3	0	ND(*)
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
Relatório desligamentos	Óbitos	3	1	1
	Auto desligamento	3	1	1
	Alta hospitalar	1	0	0
	Estatuto (tempo de permanência)	14	3	0
	Estatuto (idade)			0
	Melhora na saúde nutricional			0
	Deferido pela Defensoria Publica			0
Emergencial	1		1	
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

(\*) a partir de meados de 2019, a Refazer deixou de fornecer oxigênio em virtude de um contrato assinado do Instituto Fernandes Figueira com um fornecedor. Com isso o PADI deixa de ser um indicador a ser acompanhado por nós.

O número de crianças atendidas anualmente está limitado pela capacidade financeira da organização, no entanto, a contribuição do Refazer nas demandas do IFF pode ser observada pelo número de acolhidas no ano.

Como descrito na tabela, o número de desligamentos é em função dos critérios estabelecidos no estatuto como tempo (24 a 36 meses) e idade (17 anos e 11 meses) que podem ser reconsiderados dependendo de uma avaliação do IFF; melhora na saúde da criança; deferimento do pedido judicial de custeio dos benefícios da criança pelo Município e/ou Estado, assim como à melhoria das condições de vida da família (empregabilidade), que faz com que a família possa arcar com o tratamento da criança. Infelizmente, alguns desligamentos são realizados antecipadamente, devido a óbito, no decorrer do ano, todos relacionados com a gravidade das patologias. Está em revisão o detalhamento dos motivos de desligamento que, até então, tem sido registrado como “Pela Refazer” na nossa base de dados.

Em função da pandemia, a Diretoria decidiu não realizar nenhum desligamento no ano de 2020. Uma família foi desligada por própria solicitação em função de mudança para outro estado do Brasil e outra, por falecimento do assistido. É prerrogativa do atendimento emergencial, a família ser assistida por um curto período de tempo, portanto o seu desligamento ocorre dentro de poucos dias ou meses.

Segue uma descrição das atividades desenvolvidas em cada linha de trabalho implantada para o atendimento das famílias.

### **Programa Acolhida**

Este programa foi criado a partir da necessidade do REFAZER em receber, integrar e acolher os novos atendidos ao seu programa. Apesar da pandemia foi possível acolher duas famílias dentro do valor financeiro liberado pelo desligamento citado anteriormente. O acolhimento é um momento estratégico do processo de trabalho em socialização para estabelecer uma relação de confiança e construção de vínculos entre as famílias que estão chegando e a Refazer

### **Programa Atendimento**

Através desse programa, a família obtém orientações a respeito dos direitos e deveres dos cidadãos, para benefícios governamentais, cursos gratuitos, inserção ou reinserção no mercado de trabalho. É trabalhada a promoção da cidadania, buscando ao longo do tempo de atendimento romper vínculos de dependência, estimulando a autonomia de toda a família como detentoras de direitos. Com a família fortalecida, as potencialidades de cada membro são trabalhadas e valorizadas.

O profissional de Serviço Social realiza avaliação trimestral de cada criança ou adolescente e de sua família, a fim de monitorar o resultado das ações empregadas pela instituição e a melhora no quadro de saúde de nossas crianças e adolescentes. Também é trabalhado o fortalecimento da função protetiva da família e mobilização para a cidadania. Disponibilizamos o apoio jurídico voluntário, que orienta as famílias atendidas, visando, em conjunto com o Serviço Social, garantir o acesso aos direitos dos pacientes crônicos. O apoio jurídico também é estendido para outras demandas, como processos judiciais referentes a assuntos pessoais, entre outros.

A atividade desenvolvida no escopo desse programa, a princípio, ficou muito comprometida. Foram produzidos vídeos da Diretoria, Assistente Social e Psicóloga reforçando nossa presença junto às famílias.

A comunicação entre a Instituição, em especial assistente social e psicóloga, e as famílias foi estabelecida através do aplicativo WhatsApp. Dessa maneira foi possível realizar um acompanhamento das condições de vida e demandas de cada família frente a pandemia.

## Programa Abraço

O Programa Abraço foi criado para proporcionar um espaço de reflexão, de escuta e de conforto às famílias das crianças e adolescentes assistidos. A família é atendida através do acompanhamento psicológico, avaliando o desenvolvimento emocional e dos processos mentais e sociais pelo comportamento individual e grupal, atendendo-os como sujeitos de necessidades e demandas particulares e singulares. Num primeiro momento, tem por objetivo proporcionar equilíbrio socioemocional para a família aprender a lidar, a enfrentar e a se adaptar às novas rotinas diante dos obstáculos impostos pela doença. Esse trabalho é realizado através dos instrumentos operativos de apoio, orientação, divulgação de informações e encaminhamento à equipe técnica da Refazer para a continuidade do atendimento e definição de estratégia de acompanhamento.

Com a pandemia, para garantir a segurança das famílias e dos técnicos da Refazer, as atividades foram desenvolvidas da seguinte maneira:

- Atendimento virtual (vídeos/áudios), para apoio psicológico no enfrentamento da pandemia e do isolamento social.
- Tele atendimento socioemocional, para orientação e apoio.
- Participação em reunião técnica virtual com a Diretoria da Refazer para estudo de casos e definições de trabalho.

Numa busca ativa, identificamos que familiar carecia de um atendimento personalizado. A partir de junho, montamos uma equipe com 3 psicólogas voluntárias sob a coordenação da psicóloga da instituição para atuar junto às famílias com acompanhamento Psicoterápico. Esse atendimento foi destinado às pessoas acometidas por sofrimento psíquico, por razões variadas e ou transtorno mentais, auxiliando-as no enfrentamento de seus problemas. A Tabela 9 apresenta o tipo e número de atendimentos realizados no ano de 2020.

**Tabela 9: Número e tipo de atendimentos realizados em psicologia no ano de 2020, por mês**

Mês	Tipo	Atividade	Nº de famílias assistidas
Março	Atend.	Apoio Socioemocional através de áudio/ vídeos para o enfrentamento da pandemia de coronavirus.	32
	Acomp.	Ainda não tinha sido criado acompanhamento psicoterápico virtual	00
Abril	Atend.	Elaboração de Plano de trabalho e Atendimento	03
	Acomp.	Solicitação das ASS de apoio psicológico devido a situação de estresse e p/ situação de saúde de filhos/COVID.	03
Maio	Atend.	Identificar as necessidades das famílias neste período, benefício/auxílio emergencial.	13
	Acomp.	Famílias que apresentaram medo, ansiedade e estresse com relação à pandemia.	06



Junho	Atend.	Apoio socioemocional para enfrentar o processo do isolamento social.	09
	Acomp.	Início do acompanhamento psicoterápico pela equipe de psicólogos voluntários os casos mais críticos.	09
Julho	Atend.	Levantamento da necessidade de reforço escolar e apoio socioemocional.	15
	Acomp.	Psicoterápico em situação mais crítica.	09
Agosto	Atend.	Socioemocional à medida que foram surgindo as demandas.	04
	Acomp.	Psicoterápico	10
Setembro	Atend.	Socioemocional	05
	Acomp.	Psicoterápico	06
Outubro	Atend.	Socioemocionais	05
	Acomp.	Psicoterápico	07
Novembro	Atend.	Socioemocional	04
	Acomp.	Psicoterápico	06
Dezembro	Atend.	Socioemocional	05
	Acomp.	Psicoterápico	07

### Programa Prevenção

Tem por objetivo trabalhar com as famílias dos atendidos conteúdos socioeducativos voltados para a prevenção de doenças, fortalecimento da autoestima e da cidadania, higiene, bem-estar, saúde, cultura e lazer, violência contra a mulher, alimentação, relacionamento e planejamento familiar entre outros assuntos propostos pelos usuários em conjunto com uma equipe multidisciplinar de voluntárias. São utilizados materiais informativos apresentados sob a forma de palestras denominadas rodas de conversa. Como não houve atendimento presencial, essa atividade não foi realizada em 2020.

## Programa Qualidade de Vida (repasso de benefícios)



Neste programa, buscamos promover a melhoria da qualidade de vida do atendido e, conseqüentemente, de sua família através do repasse de benefícios. A doença das crianças atendidas e o alto custo dos tratamentos de saúde afetam diretamente a dinâmica familiar, dessa maneira, buscamos suprir as necessidades ocasionadas pelas patologias, com a entrega dos benefícios prescritos em receituário próprio do Instituto Fernandes Figueira (IFF). O repasse de benefícios é feito mediante frequência às consultas no IFF e apresentação das receitas médicas atualizadas regularmente na Refazer. São entregues leites especiais e comuns, medicamentos, aparelhos médicos (nebulizadores, aspiradores nasais, sondas etc.), entre outros itens, solicitados pelo IFF.

Com a pandemia e a impossibilidade de encontro com as crianças e seus familiares, foi estabelecida uma estratégia para a entrega desses benefícios. Foi formada uma equipe para a entrega dos medicamentos, suplementos e material hospitalar para as 38 famílias em atendimento, no primeiro dia útil de cada mês. Além desses benefícios, foram distribuídos outros itens essenciais para manter a qualidade de vida dessas famílias, como: álcool em gel, máscaras e cestas básicas.

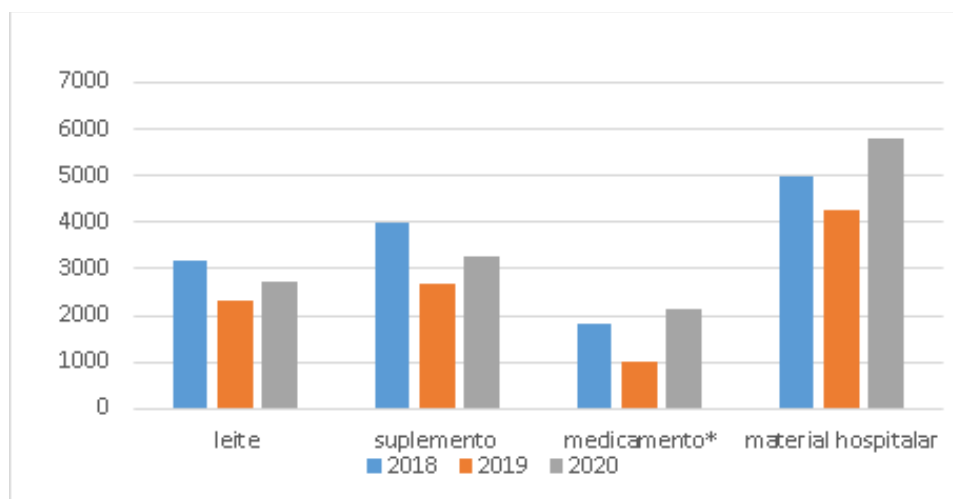
Aproveitamos para agradecer à Officelab, Dermatus, Voluntários da Vale do Rio Doce, da Prudential e da Apple, bem como a inúmeras voluntárias que costuraram mais de 600 máscaras que foram entregues ao longo dos 4 primeiros meses da pandemia.

A Tabela 10 apresenta uma descrição do tipo de patologia e a média mensal de custos com os benefícios, considerando o tipo de enfermidade. É importante ressaltar que a maioria dos atendidos apresenta mais de um tipo de patologia. Em 2020 tanto o número de assistidos quanto o custo por patologia variaram significativamente.

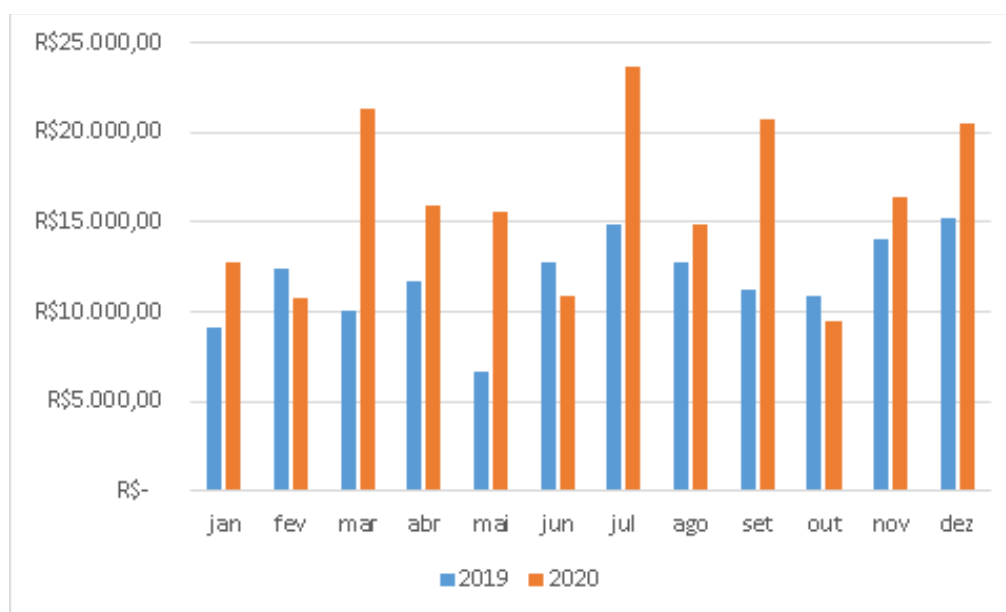
**Tabela 10: Custo médio por patologia**

Patologias	2019		2020	
	Número de crianças	Custo médio mensal por criança	Número de crianças	Custo médio mensal por criança
Dermatológicos	7	R\$ 588,00	5	R\$ 988,60
Neurológicos	16	R\$ 567,00	15	R\$ 636,00
Nutricionais/trato digestivo	34	R\$ 372,00	26	R\$ 571,00
Aparelho respiratório	12	R\$ 81,00	8	R\$ 580,00
Síndromes genéticas	21	R\$ 530,00	11	R\$ 698,00

As Figuras 11 e 12 apresentam os perfis do quantitativo dos benefícios que são repassados para os atendidos e do custo mensal, respectivamente. Essa atividade de repasse depende de um processo muito ajustado de controle das receitas encaminhadas pelo IFF, atualização da base de dados, geração de relatórios, controle de estoque e compra, de modo a garantir que medicamentos, suplementos alimentares e material hospitalar estejam disponíveis no dia de atendimento. Apesar da pandemia, o repasse de benefícios não reduziu, indicando o empenho da equipe na garantia do atendimento às demandas.



**Figura 11: Quantidade de benefícios repassados por ano**



**Figura 12: Custo mensal dos benefícios**

### Programa Tijolo

Este programa pretende elevar os padrões de habitabilidade e qualidade de vida das famílias atendidas pela Refazer, promovendo melhorias nas suas moradias de modo a proporcionar uma vida saudável e um ambiente de compartilhamento e significação, um dos direitos fundamentais de todos os indivíduos, preconizado na Constituição Federal de 1988. O fato é ainda mais grave porque as casas abrigam crianças mais sensíveis, portadoras de doenças crônicas, e as condições das moradias acabam sendo empecilho para a recuperação desses pequenos pacientes.

A inclusão das famílias nesse programa está vinculada a critérios de seleção estabelecidos anteriormente no escopo de um projeto com o mesmo nome, desenvolvido em gestão anterior.

No processo de acolhida, são levantadas informações sobre as instalações da moradia da família como as condições de infraestrutura e de localização que são armazenadas na base de dados do Instituto. Posteriormente é programada uma visita com profissionais da área de engenharia e arquitetura que se voluntariam para essa atividade. A Tabela 9 apresenta a descrição desses critérios.

**Tabela 11: Critérios de escolha para o Programa Tijolo**

Item	Descrição
Morar em casa própria ou posse	É necessária a cópia de um documento que comprove a propriedade da casa pela família ou posse sem contestação.
Saúde da criança	Casos prioritários: os casos de quadro clínico mais delicado decorrente das condições de moradia, bem como, a situação socioeconômica da família.
Deficiências na adequação sanitária	Falta de banheiro e sistema de esgoto.
Outros aspectos	Escasso número de cômodos; Falta de ventilação; Infiltrações e mofo; Falta de revestimento de paredes e pisos; Deficiência na instalação elétrica; Dificuldade de acessibilidade (cadeirantes).
Existência de risco constatado na visita inicial	Risco de desabamento; Deficiência no sistema estrutural; Instalação elétrica e gás; Possibilidades de inundações e deslizamentos.

Entre 2018 e 2020, apenas uma família foi enquadrada nesses critérios de seleção, no entanto, a falta de recursos financeiros não nos permitiu avançar nesse processo.

### **Programa Carreira**

No momento da acolhida, a Assistente Social identifica como a família está inserida no mercado de trabalho e quais as carências, demandas e habilidades do (s) responsável (is) pelos assistidos. Após essa análise, são informadas as oficinas oferecidas pela nossa filial Grife Refazer, bem como cursos oferecidos por instituições parceiras.

Através do Programa Carreira criamos oportunidades de tirar a família do atendido de um ciclo de assistencialismo, abrindo novas oportunidades de aprendizado, proporcionando o fortalecimento e a autonomia do cidadão na condução de sua vida, em especial, na inserção de um ou mais responsável pelo atendido, no mercado de trabalho. Em 2020, não foi possível realizar oficinas em função da pandemia.

## **4. AVALIAÇÃO FINAL E NOVOS DESAFIOS**

Avaliar a gestão da Refazer em 2020 requer muito mais um olhar sensível do que puramente a análise de fatos e dados. Eles são importantes para nos dar a certeza do dever cumprido num cenário absolutamente inóspito, ou seja, administrar recursos numa pandemia exigiu de toda a equipe muito mais recursos humanos do que financeiros. Foi a partir da criatividade, do empenho pessoal e da tenacidade de cada um de nós que pudemos gerar fontes de recursos para continuar atendendo a 33 famílias.

A humanidade se viu no precipício. Para quem se negou a cair, as alternativas foram desafiadoras em termos de conhecimento de novas ferramentas tecnológicas e formas de atuação profissional.

Encerramos esse ano arrebatador certos de que somos capazes. 7 mil itens entregues e 3 toneladas de alimentos. Crianças com seus medicamentos, suplementos alimentares e famílias com álcool em gel, máscaras, conhecimento acerca da pandemia, assistência psicológica e social remota e comida na mesa. Missão cumprida.

2021 vai exigir mais da nossa equipe. Como em anos anteriores já elaboramos o nosso Planejamento anual. Cumpri-lo exigirá de nós firmeza e foco para manter ao nosso lado todos aqueles que se sentiram impelidos a nos ajudar.

Manter a Refazer aberta – sem dúvida alguma – enriquece o mais humano em nós e, sobretudo, o nosso país. Nos orgulhamos de fazer parte dessa história junto com você que nos ajudou a chegar até aqui. Continue conosco, escrevendo o que há de melhor em nós: capacidade de superação e criatividade. Muito obrigada

Vânia Benvolf  
Presidente