



## RELATÓRIO ANUAL

**2018**



**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

**Loja –** Rua Hans Staden 10, loja C – Tel.: 2553-9888

#### **Diretoria**

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

**Presidente:** Vania da Cunha Benvolf

**Vice-Presidentes:** Paula Vargas Vieira e Maria Luiza Bragança Tristão

#### **Conselho Consultivo**

Antonio Flavio Vitarelli Meirelles

Christiano Bastos

Elda Garcia

George Khede

Joana Seidner

Luciana André Levy

Luiz Gustavo Bichara

Marcelo Astrachan

Marina Simonnot

Noely Xerez Sobral

Ricardo Esteves de Carvalho

Rosiani Carriço



### **Títulos**

Utilidade Pública Federal – Decreto de 24/01/00 D.O.U.de 25/01/00

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 .....	5
2. NOSSO PUBLICO.....	8
3. RESULTADOS OPERACIONAIS.....	9
3.1 Administração .....	9
3.2. Financeiro.....	11
3.3. Comunicação.....	14
3.4. Eventos.....	15
3.5. Brechó .....	18
3.6. Grife.....	18
Capacitação .....	18
Produção .....	18
Vendas.....	19
3.7 Programa Atendimento Familiar .....	21
Programa Acolhida .....	23
Programa Atendimento .....	24
Programa Abraço .....	24
Programa Prevenção .....	26
Programa Recreação .....	27
Programa Qualidade de Vida (repasso de benefícios) .....	27
Programa Tijolo .....	29
Programa Carreira.....	31
4. AVALIAÇÃO FINAL E NOVOS DESAFIOS.....	32



## 1. INTRODUÇÃO

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 o REFAZER funcionava no próprio IFF, mas hoje realiza suas atividades em sua sede, em Botafogo.

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas no ano de 2018 na Instituição, a começar pela revisão da nossa Missão, Visão e Valores que estão apresentados no Quadro a seguir.

### **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 organograma do Refazer 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 operacional 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 capacitar e gerar renda para as famílias atendidas e para mulheres em risco social de comunidades carentes. A Grife conta com o apoio da Exxon Mobil e vende produtos fabricados pelas artesãs.

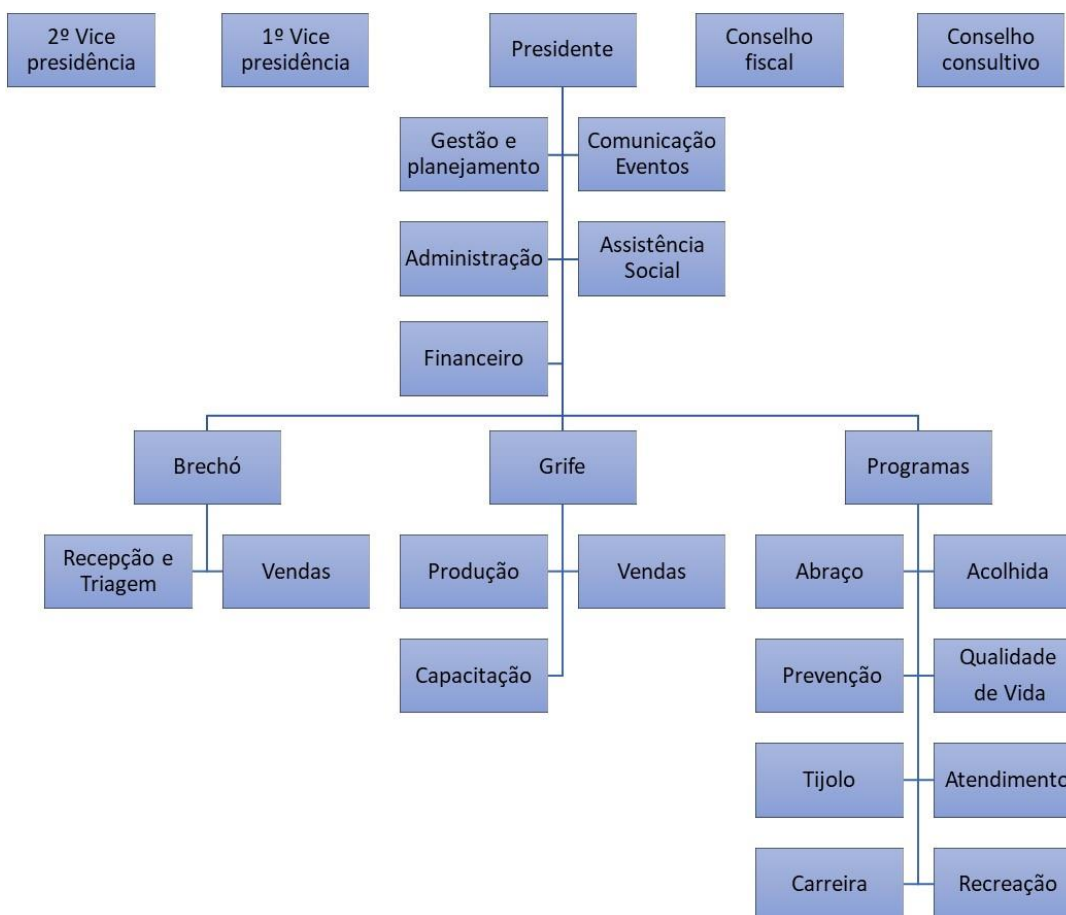


Figura 1: Organograma da Instituição Refazer

Essa estrutura funciona com uma equipe de 7 empregados, conforme descrito na Tabela 1, e 70 voluntárias. Na área de Comunicação, o trabalho é executado através de contratos de prestação de serviços sob a coordenação de uma voluntária.

Tabela 1: Equipe de funcionários

Nome	Função
Giselle Moreira dos Santos Guatimozim	Assistente Social
Caetana Abreu	Psicóloga
Débora Ferreira	Gerente administrativo
Raphael Sant'Ana	Gerente Financeiro
Lídia da Silva Gonçalves	Ass. Administrativo da Grife Refazer
Daniela Oliveira Araújo	Recepcionista
Marcos Antônio Mendes Pereira	Aux. De Serviços Gerais

Para o desenvolvimento das atividades, voluntárias atuam como coordenadoras em cada setor ou projeto. Segue a descrição das coordenações no período desse relatório:

- Eventos: Ismélia Nascimento
- Grife/Capacitação: Jane Coelho
- Grife/ Produção: Vera Fanjul
- Grife / Administração Geral: Gerente Elizabeth Durans até julho e Suely Porto no período seguinte
- Brechó: Daniela Albano
- Programa Atendimento: Giselle Guatimozim
- Programa Acolhida: Giselle Guatimozim
- Programa Abraço: Caetana Abreu
- Programa Prevenção: Maria Lucia Aratan
- Programa Tijolo: Cristina Dias
- Programa Qualidade de Vida: Paula Vargas Vieira

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.

No ano de 2018, com o objetivo de melhor organizar o funcionamento da instituição, reestruturamos os projetos desenvolvidos junto às famílias atendidas que passaram a ter a denominação de Programas, uma vez que são permanentes e fundamentais para o cumprimento de metas de gestão. As definições, aplicação e resultados desses Programas estão descritos no item 3.7 deste relatório. São eles: Programa Acolhida, Atendimento, Qualidade de Vida, Recreação, Abraço, Tijolo e Carreira.

## 2. NOSSO PÚBLICO

O perfil dos nossos atendidos no ano de 2018, apesar dos desligamentos e novas acolhidas, praticamente não se alterou em relação ao ano de 2017.

- **Perfil de renda**

A maioria das famílias é composta por responsáveis desempregados ou em subempregos (trabalhos informais e esporádicos) – (67%) e recebe auxílio BPC ou Bolsa Família. Eventualmente, um dos responsáveis tem emprego formal.

Vale ressaltar que quatro famílias não têm nenhum tipo de renda.

- **Perfil de educação**

A Tabela 2 apresenta o perfil de escolaridade, basicamente das mães, dos responsáveis pelos atendidos uma vez que apenas um pai e uma avó se apresentaram como responsáveis. A escolaridade da maioria está abaixo de 50% nos níveis fundamental e médio. Dois dos responsáveis tem nível superior e um tem nível superior incompleto.

Tabela 2: Perfil de escolaridade dos responsáveis

Escolaridade	%
fundamental ou médio completo	47
Fundamental ou médio incompleto	53



- **Perfil de moradia;**

Muitas famílias não tem 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, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaguaí, Japeri, Magé, Niterói, Nilópolis, Nova Iguaçu, Petrópolis, Queimados, São João de Meriti e Saquarema.

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, o que pode impedir o deslocamento para o REFAZER.

Outro aspecto importante de ser ressaltado é a abrangência do atendimento pelo Refazer que se reflete tanto pelo ao 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**

As ações realizadas e os resultados obtidos em 2018 serão descritos a seguir:

#### **3.1 Administração**

Das 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 3 apresenta a descrição e situação atual dessa documentação.

Tabela 3: Descrição dos certificados e licenças do Instituto REFAZER

<b>Tipo</b>	<b>Denominação</b>	<b>Exigências</b>	<b>Situação atual</b>
Licença	Utilidade Pública Municipal		Visita da Assistente social no dia 14/11, esperando a confirmação.
Licença	Utilidade Pública Estadual	Relatórios, certidões e balanços (a cada 2 anos)	Pendente entregar documento no início do ano.
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	Válido no período de 01/05/2018 à 30/04/2019
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 2016 a 2018 está apresentada na Tabela 4.

O esforço na gestão financeira da organização resultou em uma redução significativa no resultado do exercício de 2018.

**Tabela 4: Evolução dos indicadores financeiros no período de 2016 a 2018**

<b>Receita</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Receita de vendas de mercadorias - Grife	R\$ 71.604,24	R\$ 56.606,73	R\$ 41.023,30
Receita de vendas de mercadorias - Brechó	R\$ 56.934,10	R\$ 45.436,10	R\$ 62.791,49
Receita de serviços	R\$ 9.840,00	R\$ 81,26	R\$ -
Receita de eventos - Diversos (Bingo e Bazar)	R\$ 73.039,30	R\$ 61.301,28	R\$ 50.540,00
Receita de doações financeiras	R\$ 130.289,49	R\$ 121.330,91	R\$ 209.155,79
Receita de contribuição de associados	R\$ 374.055,68	R\$ 325.544,67	R\$ 273.157,55
<b>Total</b>	<b>R\$ 714.523,97</b>	<b>R\$ 610.300,95</b>	<b>R\$ 636.668,13</b>

Despesas com atendimento	R\$ 195.629,69	R\$ 268.607,70	R\$ 187.383,94
% em relação a Receita	27	43	29

Despesas financeiras	R\$ 19.043,11	R\$ 14.115,78	R\$ 7.852,89
----------------------	---------------	---------------	--------------

Resultado do exercício	R\$ 24.432,21	-R\$ 189.051,69	R\$ 20.920,69
------------------------	---------------	-----------------	---------------

Desses dados destacam-se os seguintes itens:

- O resultado positivo resultante do esforço de gestão com redução do número de crianças atendidas, considerando as condições da família de caminhar sem ajuda e as regras estabelecidas no estatuto da organização.
- Redução significativa de despesas financeiras, em função de ações para redução de custos na operação de boletos com os bancos e na implantação de pagamentos online, reduzindo a utilização de cheques.



- Demissão de uma empregada.
- Gestão da forma de doação por boletos para doações diretas via transferência bancária, PagSeguro ou depósito.
- um aumento de 38% vendas do Brechó, revertendo a situação de redução em 2017.
- uma redução significativa nas vendas da Grife resultante de um processo de adequação das atividades desenvolvidas nessa filial.

A variação do resultado financeiro das vendas da Grife ao longo desses três anos pode ser explicado pela revisão do número de tipos de produtos no nosso portfólio, passando de 151, em 2016, para 38 em 2017 e, posteriormente, para 26 em 2018, cujo objetivo foi otimizar a produção com foco nos produtos dos segmentos de casa e de crianças. Em 2017 foi feito um esforço para a venda de 884 peças que estavam no estoque antes de voltar a produção de novos itens. Além desse fato, em 2018, a Grife participou de um menor número de eventos externos como Bazares e feiras, em função de questões operacionais associadas à crise que o país enfrenta. Estamos trabalhando para que em 2019 seja possível aumentar o número de realização de eventos como bazares externos, feiras e parcerias com lojas a fim de ampliar os pontos de venda.

Ainda com relação à filial Grife, é importante registrar que toda a infraestrutura onde as atividades acontecem são suportadas com o patrocínio da ExxonMobil que tem por objetivo proporcionar a capacitação de famílias atendidas pelo Refazer, de responsáveis oriundos da ONG parceira Saúde Criança, pessoas de baixa renda e oriundos de Comunidades. As atividades desenvolvidas nessa filial acontecem em três segmentos: Capacitação, Produção e Vendas. A Tabela 5 apresenta os resultados financeiros resultantes das atividades de Produção e Vendas, no ano de 2018.

Tabela 5:Dados financeiros da Grife com Produção e Vendas

Item	Origem	Valor
Receita	loja	R\$ 18.750,90
	Eventos	R\$ 23.029,40
	cancelamento vedas	-R\$ 757,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 41.023,30</b>
Despesas	materia prima	-R\$ 8.983,00
	Pessoal	-R\$ 7.198,88
	ocupação	-R\$ 100,00
	serviços públicos	-R\$ 274,50
	Tributarias	-R\$ 39,63
	serviços com terceiros	-R\$ 815,00
	despesas com artesãs	-R\$ 21.819,32
	operações financeiras	-R\$ 974,85
<b>Total</b>		<b>-R\$ 40.205,18</b>
<b>Resultado Final</b>		<b>R\$ 818,12</b>

Com base nos dados financeiros, cabe ressaltar que houve repasse de 53% do total da receita líquida obtida com as vendas dos artigos fabricados para as artesãs que foram capacitadas nas nossas oficinas, além da obtenção de um resultado final de R\$ 818,12.

Esses dados indicam o desafio da nossa organização em oferecer oportunidade de trabalho para famílias carentes, com garantia da qualidade dos produtos fabricados, de modo que o resultado final dessas vendas possa atingir um valor que signifique autossuficiência da filial. Adicionalmente, um resultado positivo nessa atividade significa a possibilidade de repasse financeiro para a Sede da organização e o conseqüente aumento do número de famílias atendidas.

### 3.3. Comunicação

Dentro do plano de Comunicação cabe o destaque para nota na coluna da jornalista Marina Caruso, no Segundo Caderno, em 04/11/2018, e matéria da repórter Patrícia de Paula, no

Caderno Zona Sul, em 17/11/2018, divulgando a importância do trabalho da Grife Refazer. A Figura 2 apresenta os recortes desses registros.



Figura 2: Divulgação em jornais

Conforme planejado, a cada bimestre foi emitido boletim “Refazendo” divulgando notícias sobre as atividades do Instituto em cada período. Foram divulgados, no total, 8 boletins, cabendo destaque para o boletim de número 6 que apresenta o relatório da auditoria realizada pela empresa Grant Thornton.

A equipe de Comunicação atuou diretamente na programação e divulgação dos tradicionais eventos: Bazares (Dia das Mães, Aniversário do Refazer e Natal), Brechozão, Bingo Beneficente e Festa de Natal. As descrições desses eventos serão apresentadas em seguida.

### 3.4. Eventos

Historicamente, os eventos realizados pelo Instituto têm por objetivo aumentar a receita, através de Bazares e Bingo, e comemorar com as famílias datas importantes, como o Dia das Crianças, Dia das Mães e Natal (Figura 3).

Os Bazares acontecem próximo as datas comemorativas do Dia das Mães, Aniversário do Instituto e Natal.

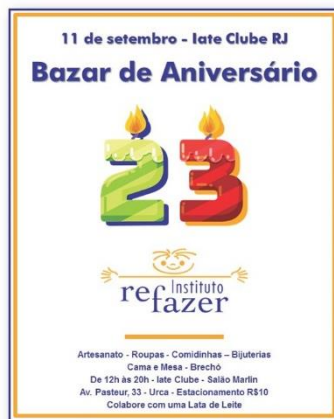


Figura 3: Posts dos eventos comemorativos

Foi realizado um encontro em comemoração ao Dia dos Voluntários, quando foi idealizado o post da Figura 4.



Figura 4: Posts para os encontros realizados

Destacamos a também tradicional comemoração do Dia das Crianças com entrega de presentes que proporciona alegria e inclusão das nossas crianças e suas famílias. Mais uma vez, esse ano, as famílias foram premiadas com o teatrinho proporcionado pela FUNDAÇÃO REAL GRANDEZA.



A peça “A Revolta do Lixão” agradou a adultos e crianças, que ainda receberam presentes. A Figura 5 apresenta foto desse evento.



Figura 5: Foto no Teatro realizado na Fundação Real Grandeza

A Festa de Natal no Clube Fluminense já se tornou uma tradição. Esse ano contamos novamente com a parceria da sorveteria Mil Frutas, Bichara Advogados, T2N, Mágico André e doadores financeiros que propiciaram bebidas e lanches, contribuindo para trazer alegria para as nossas famílias nesse dia de festa (Figura 6).



Figura 6: Fotos da Festa de Natal de 2018 realizada no Clube Fluminense



### **3.5. Brechó**

Em julho de 2017, essa atividade foi realocada em uma área no prédio da Sede e com isso a arrecadação de 2017 foi da ordem de 37 % a menos do que em 2016. Em 2018, essa situação foi revertida, conforme apresentada no item 3.2 através das seguintes ações:

- renovação contínua dos produtos exibidos para a venda
- adequação do nosso CNPJ, que permitiu a divulgação dessa atividade na sede do Instituto, proporcionando o aumento da arrecadação.
- em setembro, passamos a ter o reforço de uma voluntária dedicada especificamente à captação de roupas e sapatos de lojas cariocas, o que também proporcionou uma melhora na arrecadação financeira.

### **3.6. Grife**

O patrocínio da Exxon Mobil contempla a infraestrutura para a fabricação dos produtos artesanais da Grife desde o ano de 2013. Conforme descrito no item 3.2, as atividades da Grife podem ser subdivididas em: capacitação, produção e vendas. Segue uma descrição das ações e resultados obtidos em cada uma dessas atividades.

#### **Capacitação**

Em 2018, foram ministrados os cursos de Costura, Bordado, forração de caixa, bijuteria e Crochê. O total de inscrição para esses cursos foi de 15 alunos sendo 5 familiares do Instituto Refazer, um da Associação Saúde Criança e 9 alunos com origem em comunidades vizinhas. Dos inscritos, 80 % concluíram a formação e alguns já utilizam esse conhecimento como fonte de renda.

#### **Produção**

A adequação do Estatuto, permitiu que a arrecadação na venda de produtos da Grife pudesse ser revertida para o atendimento dos nossos atendidos e trouxe desafios adicionais a essa atividade: conquista de parcerias para o escoamento dos nossos produtos garantindo qualidade e aumento de produção.



Dentro desse contexto, foram realizados encontros com consultores do SEBRAE que resultou em uma revisão do nosso portfólio e no início de um processo de gestão baseado na metodologia CANVAS.

Uma das ações já implementadas, com o objetivo de minimizar os custos, é a alteração no relacionamento com as artesãs sem comprometer o seu rendimento. Hoje, a produção é feita considerando o seguinte processo: as artesãs buscam o material para a fabricação dos produtos acordo com a demanda por produção e retornam e retornam com o produto acabado, quando recebem o pagamento por essa produção. Outra medida necessária foi a necessidade de redução do número de artesãs que hoje são três (uma para costura, uma para bordado e uma para crochê).

Em 2018 foram produzidas 1498 peças e fechamos o ano com um estoque de 376 peças.

## **Vendas**

O novo portfólio foi divulgado entre empresas com potencial para firmamos parcerias, em especial, aquelas que tem alguma afinidade com as nossas atividades como vendas de artigos para crianças e para médicos; além de empresas vizinhas e parceiros já comprometidos com a nossa causa.

Como resultado dessa ação, além da loja Moveis do Bem, ver Figura 7, foram estabelecidas parcerias com as seguintes lojas para vendas dos nossos produtos sob a forma de encomendas ou consignação:

- Babette Bebe,
- Pilotis PUC
- Lili Santa Satisfação
- Sapataria Leste Chats
- Real Empório



Figura 2: Algumas das parceiras de vendas da Grife - REFAZER

Além dos eventos do calendário anual do Instituto Refazer, já citados anteriormente, apesar de em número em relação aos anos anteriores, foi mantida a participação em eventos realizados em empresas e feiras, ver Tabela 6.

Tabela 6: Participação da Grife em eventos

Local	Motivação
Fundação Real Grandeza	Bazares: Dia da Mulher, Dia das Mães e Natal
Escola Corcovado (alemã)	Festa Julina
Clube Gurilândia	Festa Julina
Escola Dínamis	Bazar Beneficente e Bazar de Natal
Iate Clube	Bazares: Dia das Mães, Aniversário do Refazer e Natal
Instituto Fernandes Figueira	Brechozão
Sede do Refazer	Brechozão
Clube Militar	Bingo Beneficente
Praça Mauro Duarte - Botafogo	Feira de artesanato
Loja Móveis do Bem (Downtown)	Bazar de Natal
Loja Babette Bebe	Dia do Refazer
Obra do Berço	Bazar de Natal

### 3.7 Programa Atendimento Familiar

A Figura 8 apresenta o histórico dos atendimentos realizados ao longo de 2018. As famílias foram atendidas dentro dos Programas citados anteriormente.

maio								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	8	9	15	16	22	23	29	30
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	preconceito, principalmente contra seus filhos doentes.							

junho								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	5	6	12	12	19	20	26	26
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	amor (as pessoas estão muito estressadas e mal educadas umas com as							

julho								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	3	4	10	11	17	18	24	25
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	quais são dos direitos das crianças doentes?							

agosto								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	7	8	14	15	21	22	28	29
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	guarda compartilhada e tomada da guarda dos filhos - o que fazer?							

setembro								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	4	5	11	12	18	19	25	26
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	conhecer meu corpo (doenças sexualmente transmissíveis, ginecologia e							

outubro								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	2	3	9	10	16	17	23	24
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	empreendedorismo							

novembro								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	6	7	13	14	21	21	27	28
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	Programa Abraço							
11:00 às 12:00	Programa Abraço							
12:00 às 13:00	Programa Atendimento e almoço							
13:00 às 14:00	reuniões de avaliação							

dezembro								
	Dia		Dia		Dia		Dia	
horário	4	5	4	5	11	12	11	12
	grupo 1	grupo 2	grupo 3	grupo 4	grupo 5	grupo 6	grupo 7	grupo 8
10:00 às 11:00	confraternização de Natal							
11:00 às 12:00	confraternização de Natal							
12:00 às 13:00	confraternização de Natal							
13:00 às 14:00	confraternização de Natal							

Figura 8: Plano das atividades para 2018

A Tabela 7 apresenta o quantitativo de famílias que foram atendidas pelo Instituto Refazer. Esse dado é utilizado como um dos indicadores do nosso trabalho. Foram realizados 24 desligamentos ao longo do ano, que serão analisados em seguida. Apesar da dificuldade financeira, a instituição cadastrou 10 novas crianças, sendo que nesse número estão incluídos os atendimentos pelo PADI e emergenciais. Esses atendimentos específicos, à distância, também representam um benefício significativo para a saúde da criança e alívio financeiro para a família em um momento de crise.

Tabela 7: Quantitativo do atendimento

Indicador	Total
Atendidos	56
Novos cadastros	10
Desligamento	24

Outros dois indicadores, também de importância, para avaliar a efetividade do nosso trabalho são o número de reinternações e o número de desligamentos. O levantamento do número de reinternações depende do intercâmbio de informações com o Instituto Fernandes Figueira. Com a assinatura do Termo de Cooperação, em agosto de 2018, é provável que tenhamos uma melhoria nesse indicador quanto à precisão do dado. O número de desligamento é 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 aos óbitos, no decorrer do ano, todos relacionados com a gravidade das patologias.

A Tabela 8 apresenta um resumo do número e motivo pelo qual os desligamentos foram realizados, em 2018. Esses dados mostram que o Instituto Refazer atingiu um sucesso da ordem de 27 % considerando os desligamentos por alta hospitalar, tempo, atendimentos emergenciais e PADI. Como citado anteriormente, os números de atendimentos pelo PADI e emergenciais também são considerados como resultado positivo da nossa atividade porque corresponde ao atendimento da necessidade imediata da família.

Tabela 8: Desligamentos

Motivo do desligamento	2018
Alta hospitalar	1
Tempo	12
Emergencial	2
PADI	5
<b>Sub total</b>	<b>15</b>
Idade	3
Óbito	3
Saída Voluntária	3
<b>Total</b>	<b>24</b>

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.

As famílias chegam ao Refazer e participam de uma reunião em grupo, com fornecimento de um café da manhã para socializarem e terem um primeiro contato com a equipe e com as demais famílias presentes. Durante a reunião de apresentação são informados os programas oferecidos pela instituição, dias e horários de funcionamento e a história do surgimento do Refazer. Neste momento, identificamos as expectativas das famílias quanto ao atendimento que irá se iniciar e criamos interação entre o grupo, para uma melhor adaptação às informações acerca da rotina da instituição.

O Programa Acolhida ocorre sempre que há necessidade e vagas disponíveis para recebermos novas famílias na instituição, no horário de 09:30 h às 11:00 h. As acolhidas ocorrem conforme o encaminhamento das demandas pelo hospital parceiro. O número de vagas disponíveis depende da situação financeira da Instituição, isto é, do volume de contribuição dos associados, e do processo de desligamento de famílias, etapa final do nosso trabalho.

Conforme citado anteriormente, em 2018 foram acolhidas 10 famílias.



### **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 com nossa advogada voluntária, 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

### **Programa Abraço**

O Programa Abraço foi criado para proporcionar um espaço de reflexão, de escuta e de conforto às famílias das crianças e adolescentes atendidos. 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.

As famílias foram fomentadas e incentivadas a participar em todas as etapas do programa, através de ações continuadas e estratégias. Em 2018, foram aplicadas as técnicas de Escuta Ativa; Oficinas de “Argila – como Auto expressão”; Oficina Cultural – “Dança Árabe” .

A Escuta Ativa foi a técnica utilizada para proporcionar o estímulo à fala e diálogo que permitiu verificar a situação de cada família e a forma que utilizam para o enfrentamento de seus conflitos e desafios. Essa técnica foi aplicada utilizando a metodologia “Rodas de conversa” com os temas “Desafios do cotidiano” e “Trabalhando sentimentos”. Nessas oportunidades foram trabalhados o



compartilhamento de experiências e a valorização do desenvolvimento de competências relacionais.

A realização da atividade com a “Argila – como auto expressão”, auxilia no processo de autoconhecimento. No primeiro momento, foi feito um exercício de sensibilização, relaxamento com música ambiente, para oportunizar aos grupos, a criação de objetos ligado as suas questões emocionais, levando-os a refletir. Posteriormente, a apresentação ao grupo dos objetos criados promoveu reflexão e diálogo entre os participantes.

A Oficina cultural – Dança Árabe, (dança do Ventre), teve como objetivo ampliar o conhecimento cultural; a melhoria na relação interpessoal; promoção consciente do bem-estar físico e mental (desbloqueio emocional/motivacional). A música típica foi apresentada para todos sentirem o ritmo, relaxarem e se soltarem, e posteriormente foram realizados exercícios de alguns movimentos e finalmente os passos da dança. Como um resultado inesperado dessa oficina, as mães fizeram uma apresentação de Dança do Ventre na festa de Fim de Ano.

A Figura 9 apresenta fotos das atividades com argila e do grupo de dança.



Figura 3: Atividades no Programa Abraço

## 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. Incentiva a multiplicação e a troca dos conhecimentos adquiridos neste espaço junto a suas comunidades de origem. Para isso são utilizados material informativo apresentados sob a forma de palestras denominadas rodas de conversa. As rodas de conversa promovem a reflexão e a troca de experiências entre os membros das famílias atendidas e ocorrem às terças e quartas-feiras de 13:00 h às 14:00 h.

Ao final de cada ano, o Serviço Social aplica uma pesquisa de satisfação dos serviços e programas oferecidos pela instituição e, solicita, junto às famílias, ideias de temas e assuntos de interesse comum para serem debatidos nas próximas rodas de conversa.

Na avaliação final do trabalho desenvolvido em 2017 dentro do projeto PREVENIR, as famílias sugeriram alguns temas de interesse para que fossem trabalhados em 2018. Os conteúdos foram trabalhos mensalmente com os oito grupos de famílias atendidas. A Tabela 9 apresenta os temas abordados nas Rodas de Conversa em 2018.

Tabela 9: Programação do Programa PREVENÇÃO

Mês	Conteúdo	Comentários
Março	capacitação	A Grife e saúde criança apresentaram as oportunidades de capacitação
Maio	Preconceito	
Junho	Amor	
Julho	Guarda compartilhada	
Agosto	Doenças sexualmente transmissíveis	
Setembro	Empreendedorismo	
Outubro	Alienação parental	
Novembro	Avaliação	
Dezembro	Festa de Natal	

Na avaliação final desse ano, foto da Figura 10, foi identificada a satisfação das famílias com o trabalho realizado nas rodas de conversa proporcionadas em 2018. Os debates trouxeram

informação e oportunidade de reflexão sobre temas muitas vezes distantes de suas realidades. Algumas serão repetidas no próximo ano, a pedido deles.



Figura 10: Reunião de avaliação do Programa Prevenção

### **Programa Recreação**

Este programa tem por objetivo disponibilizar um espaço lúdico para as crianças presentes nos dias de atendimento na instituição. Enquanto os responsáveis participam das palestras do Programa Prevenção, as crianças aproveitam para brincar. Temos nossa brinquedoteca, que proporciona às crianças não só um espaço de brincadeiras, entretenimento e lazer, como também incentiva a leitura por meio de livros de histórias infantis, contados com todo o carinho por nossa equipe de voluntários do atendimento. Este programa acontece todas as terças e quartas-feiras de 10:00 h às 14:00 h. Em 2018, contamos com a colaboração de duas voluntárias.

### **Programa Qualidade de Vida (repasse 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 no Instituto Refazer. São entregues leites especiais e comuns,

medicamentos, aparelhos médicos (nebulizadores, aspiradores nasais, sondas etc.), entre outros itens, solicitados pelo IFF.

Ao promover a qualidade da saúde dos atendidos, buscamos afastar as famílias das vulnerabilidades socioeconômicas que a doença gera, e passamos a trabalhar o fortalecimento e a importância da convivência familiar.

Este programa funciona todas as terças e quartas-feiras de 12:00 h às 13:00 h.

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.

Tabela 10: Custo médio por tipo de patologia por criança

<b>Patologias</b>	<b>Custo médio mensal por criança</b>
Dermatológicos	R\$ 588,00
Neurológicos	R\$ 567,00
Nutricionais/trato digestivo	R\$ 372,00
Aparelho respiratório	R\$ 81,00
Síndromes genéticas	R\$ 530,00

As Figuras 11 e 12 apresentam os perfis do quantitativo dos benefícios que são repassados para os atendidos e do custo mensal associado, 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.

O gasto com medicamentos foi reduzido

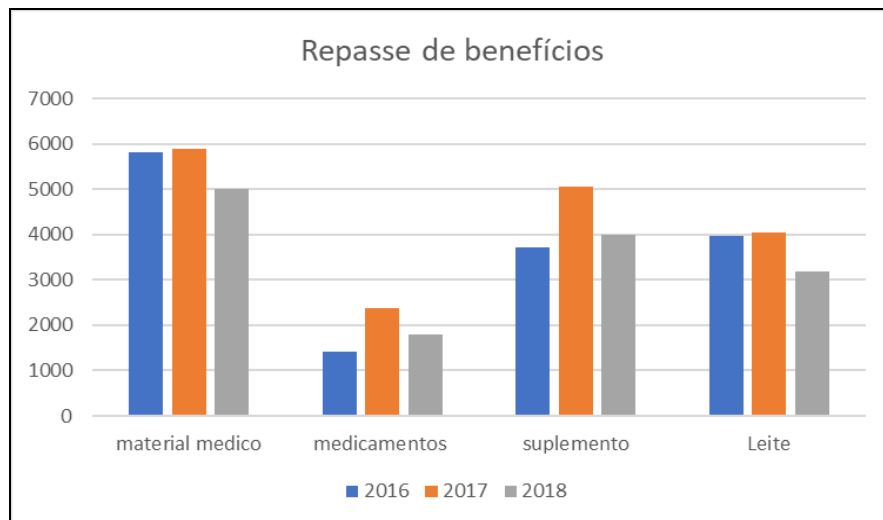


Figura 11: Número de benefícios repassados no período de 2016 a 2018

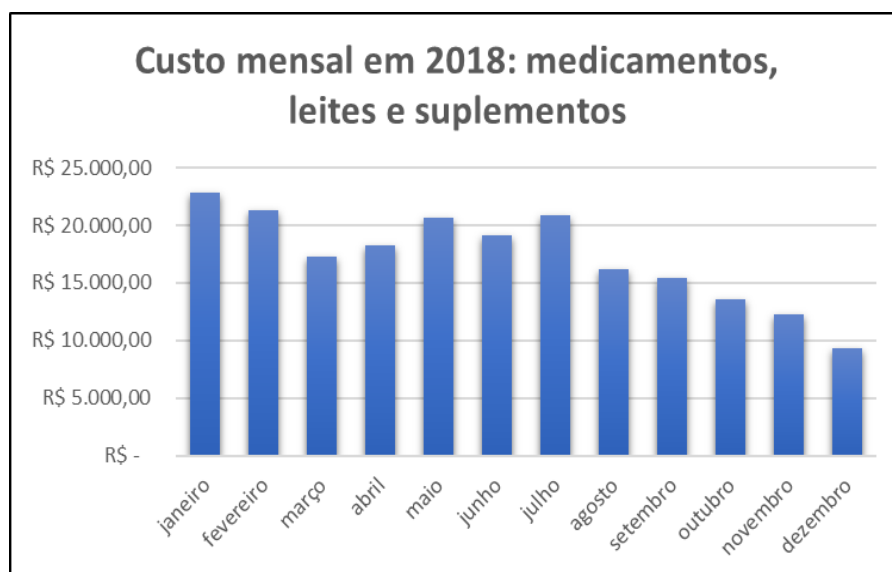


Figura 12: Custo mensal dos benefícios, em 2018.

### Programa Tijolo

Este programa pretende elevar os padrões de habitabilidade e qualidade de vida das famílias atendidas pelo 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 à 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 11 apresenta a descrição desses critérios.

Tabela 11: Critérios de seleção 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.



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

Além do recurso financeiro uma das dificuldades encontradas em projetos anteriores foi a dependência da mão de obra para realização dos serviços. Na proposta original o projeto oferece o material e a mão-de-obra deve ser provida pela família. As orientações e informações e o acompanhamento da execução do projeto se dão através de contato telefônico o que não garantiu 100% de sucesso nos projetos realizados até o momento.

Com o objetivo de buscar alternativas para a etapa de execução da obra estamos em contato com a organização Engenheiros Sem Fronteiras, núcleo Duque de Caxias, que realizam ações e projetos com finalidade social.

### **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 2018, além das oficinas oferecidas pela Grife-REFAZER, que tem a empresa ExxonMobil como patrocinadora, as oportunidades oferecidas às famílias atendidas pelo Refazer foram ampliadas com a oferta de cursos culinária, manicure e cabeleireiro, através de uma parceria com a Associação Saúde Criança. Em contrapartida foram ofertadas vagas nos cursos da Grife para as famílias atendidas por essa Associação.

Adicionalmente, foi oferecido um curso de introdução à informática com o objetivo de promover a Inclusão Digital das famílias atendidas pelo Instituto Refazer. O acesso às informações via internet e o uso de programas de computador que auxiliem na inclusão digital destas famílias contribuem para a melhoria da aprendizagem e a qualidade de vida dessas

peças. A inclusão digital caminha junto com a inclusão social e como consequência o saber se multiplica nas comunidades em que as famílias estão inseridas, ver Figura 13.

A Tabela 12 apresenta os dados de capacitação obtidos por esse programa. A diferença entre os inscritos e formandos aponta a dificuldade de liberação dos responsáveis para capacitação por necessidade de acompanhamento em tempo integral das crianças e adolescentes atendidos.

Tabela 12: Resultados obtidos no Programa Carreira

Origem	total de inscritos	número de formandos
Refazer	17	10
Saúde criança	1	1



Figura 13: Fotos de formatura dos cursos oferecidos na Grife e de Informática.

#### 4. AVALIAÇÃO FINAL E NOVOS DESAFIOS

A crise financeira que se abateu sobre o país e, em especial sobre o Estado do Rio de Janeiro a partir de 2016 foi agravando as finanças do Refazer de tal forma que, em meados de 2018, gerenciar os recursos da instituição exigiu da direção a difícil decisão de cortar custos de forma mais acentuada. Tal direcionamento foi dado desde o início da atual gestão. No entanto, com constante queda de arrecadação e aumento dos custos com a compra dos benefícios, a única saída foi o desligamento de 24 atendidos e a demissão de uma empregada.





Nosso trabalho foi, fundamentalmente, de resgate da credibilidade dessa instituição tradicional e séria que, no entanto, não tinha como demonstrar isso. Havia a necessidade de recuperar todas as certificações perdidas (CMDCA, CEBAS E CMAS). Além disso, obtivemos “pro bono” a auditoria das contas de 2017 realizada pela Grant Thornton, o que nos deixou perplexos com a dívida tributária de 360 mil reais (valores de agosto) e que está em processo judicial. Mas o fato de podermos demonstrar os nossos números com a credibilidade que uma auditoria proporciona, é a demonstração da seriedade com que atuamos em 2018.

Outra grande conquista para o Refazer foi a assinatura do Acordo de Cooperação com o Instituto Fernandes Figueira – IFF/FIOCRUZ-RJ. O estreitamento da relação com a instituição para a qual trabalhamos e o porquê de existirmos, nos deu a certeza da direção certa do nosso empenho em demonstrar credibilidade para os nossos parceiros e amigos.

Outra importante decisão foi o redirecionamento das atividades da Grife que, a partir da mudança do Estatuto, permitiu a utilização dos recursos oriundos da venda dos produtos. A busca incessante por parceiros demandou um esforço maior de todos os envolvidos, cujos resultados já foram mencionados acima.

Embora tenha sido um ano difícil e desafiador, 2018, em termos de conquista de metas, nos deu a certeza da competência da nossa equipe para darmos continuidade ao nosso trabalho.

Somos uma ONG respeitada e podemos demonstrar isso.

O ano de 2019 traz novos desafios que serão alcançados porque há vontade política, empenho e dedicação de toda a equipe e, fundamentalmente, a crença da importância do Refazer para a sociedade brasileira.

Nossa contribuição vai muito além da cooperação para a desospitalização de crianças e adolescentes internados no IFF-FIOCRUZ-RJ. Nosso papel é atuar de forma perseverante e direcionada para equilibrar toda a família em torno dessa criança ou jovem acometido por uma patologia grave e, na maioria das vezes, crônica.

Pai, mãe, avós e irmãos – todos – são acolhidos por essa respeitada e tradicional instituição para que os inúmeros impactos sociais sejam minimizados com a nossa vontade e capacidade de trabalho