



Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento com a Família.

O questionário foi entregue para todas as famílias das crianças que frequentam o Projeto Curumim, onde foi explicada a importância da participação. Deixamos a critério da família se identificar ou não. Apenas 11 famílias responderam o questionário que correspondem a 17 crianças, sendo que temos 58 crianças cadastradas.

Conversei com varias mães pedindo para participar da pesquisa, mas elas se recusaram.

Resultado

As famílias que responderam os questionários estão satisfeitas com o Projeto Curumim.



000337

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

Buscando melhorar a qualidade no atendimento o Projeto Curumim solicitamos o preenchimento deste questionário. Acreditamos que, como parceiro, a sua opinião pode contribuir para alcançarmos a qualidade que tanto buscamos.

1. As oficinas oferecidas ao seu(sua) filho(a) correspondem às suas expectativas?
() Sim () Não

2. Você confia no Projeto Curumim?
() Sim () Não

3. Está satisfeito(a) por meu filho(a) frequentar o Projeto Curumim?
() Sim () Não

4. É informado(a) sobre os progressos ou dificuldades do meu(minha) filho(a) quando convidado à reunião dos pais?
() Sim () Não

5. Tem livre acesso à Orientadora Social ou educador Social?
() Sim () Não

6. O Projeto Curumim prepara seu filho(a) para lidar com as questões e problemas que enfrentará no futuro?
() Sim () Não

7. Os problemas são solucionados pela Orientadora Social de forma clara e objetiva?
() Sim () Não

8. O lanche oferecido pelo Projeto Curumim é:

() Ruim () Bom () Ótimo

9. A política de disciplina do Projeto Curumim são justas e eficientes?

() Sim () Não

10. A equipe do Projeto Curumim demonstra preocupação genuína com o bem estar das crianças e famílias?

() Sim () Não

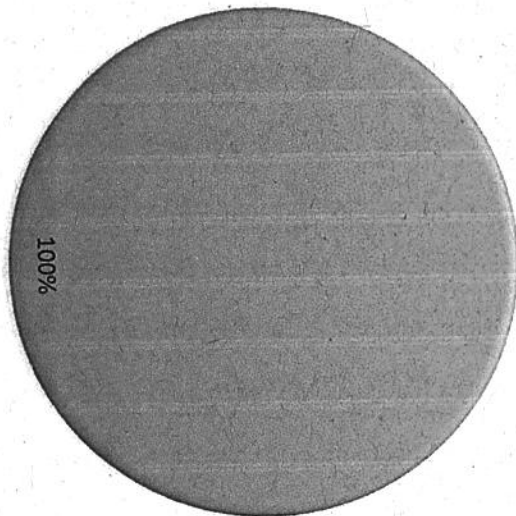
11. Queremos ouvi-lo: Tem alguma sugestão ou crítica?

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

1. As Oficinas oferecidas ao seu(sua) filho(a) correspondem às suas expectativas?

Sim	13
Não	0

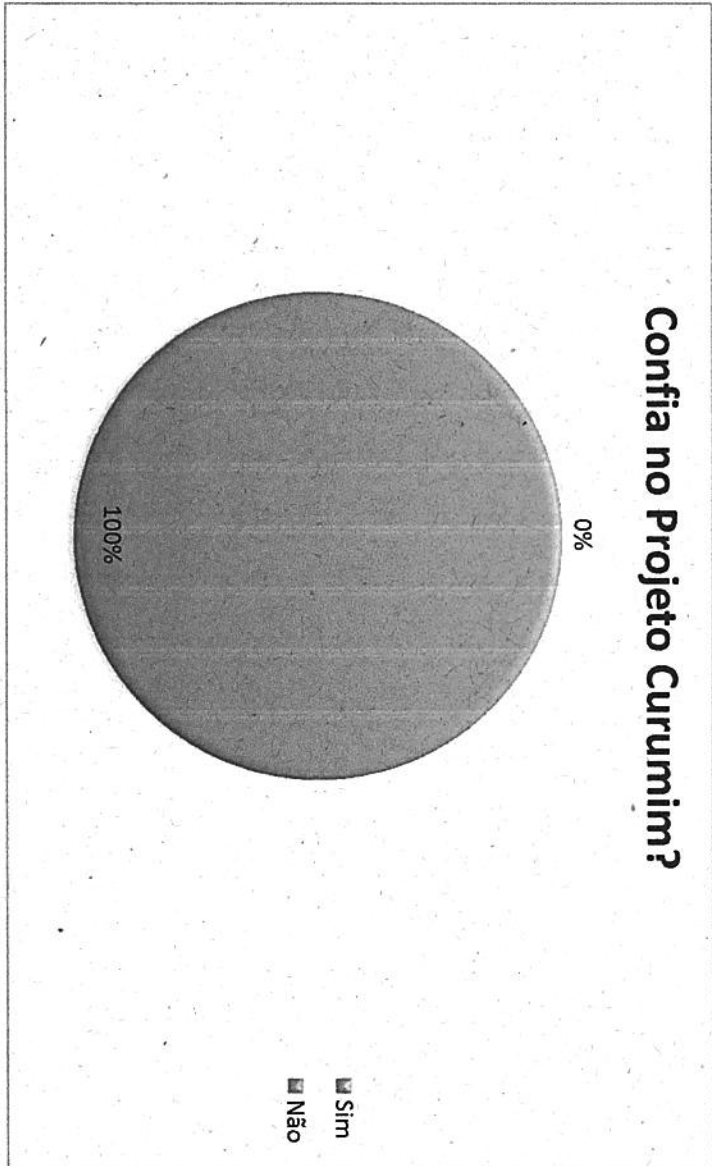
As Oficinas correspondem às expectativas?



■ Sim
■ Não

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

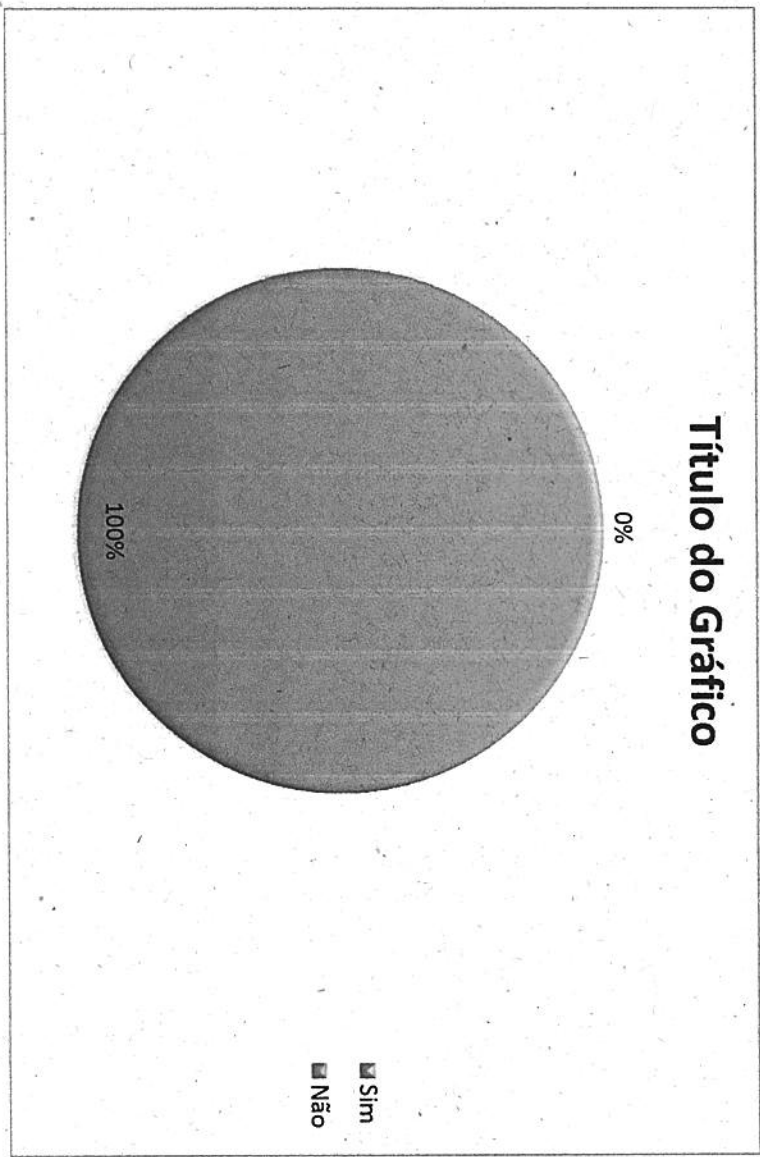
2. Você confia no Projeto Curumim?	
Sim	13
Não	0



Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

3. Está satisfeito(a) por seu filho frequentar o Projeto Curumim?

Sim	13
Não	0

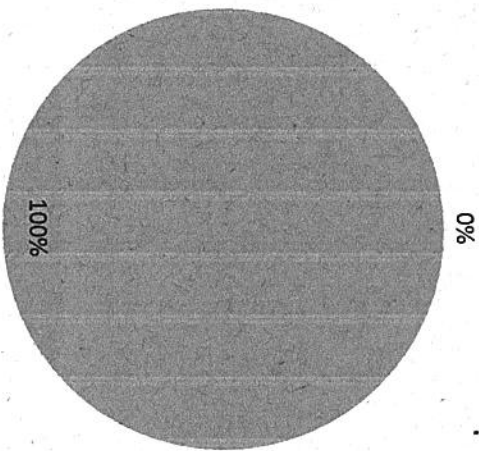


Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

4. É informado sobre os progressos ou dificuldades do seu(sua) filho(a) quando convidado à reunião dos pais?

Sim	13
Não	0

É informado sobre o progresso do seu filho em reunião dos pais?



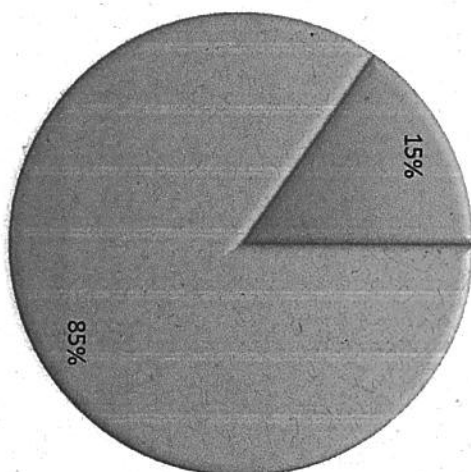
■ Sim
■ Não

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

5. Tem livre acesso à Orientadora Social ou Educadores Sociais?

Sim	11
Não	2

Tem livre acesso à orientadora Social ou Educadores Sociais?



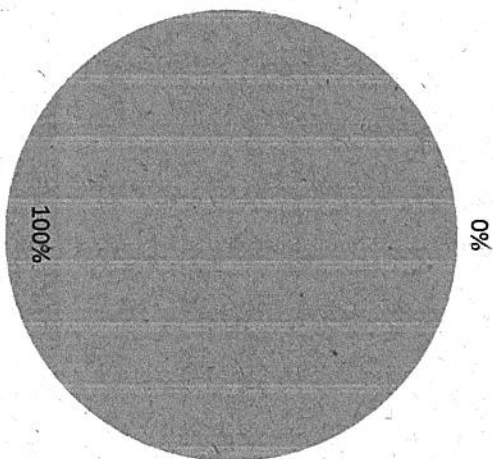
■ Sim
■ Não

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

6. O Projeto Curumim prepara seu filho(a) para lidar com as questões e problemas que enfrentarão no futuro?

Sim	13
Não	0

O Projeto Curumim prepara seu filho(a) para lidar problemas no futuro?



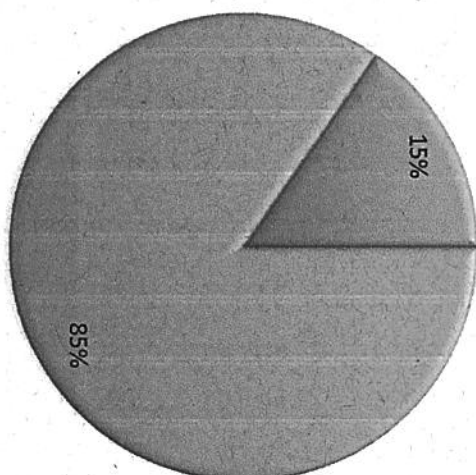
■ Sim
■ Não

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

7. Os problemas são solucionados pela Orientadora Social de forma clara e objetiva?

Sim	11
Não	2

Problemas são solucionados pela Orientadora Social?



■ Sim
■ Não

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

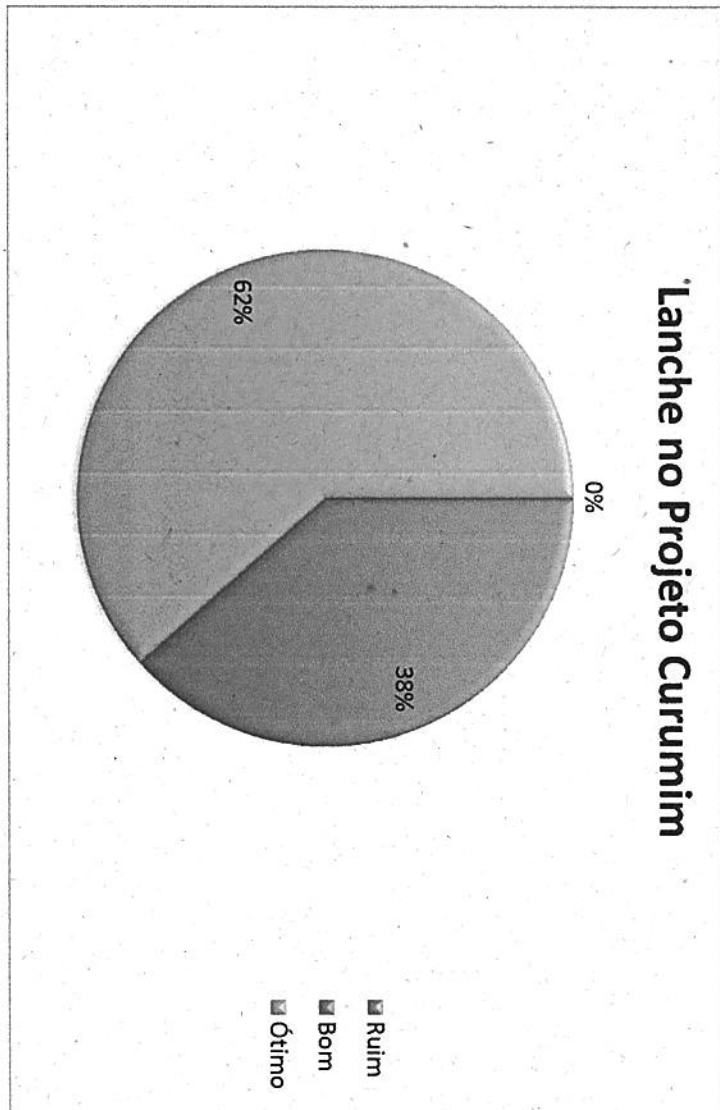
1.1. Tem alguma sugestão ou crítica?

Obs.: Sugestão de melhoria nos lanches.

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

8. O lanche oferecido pelo Projeto Curumim é:

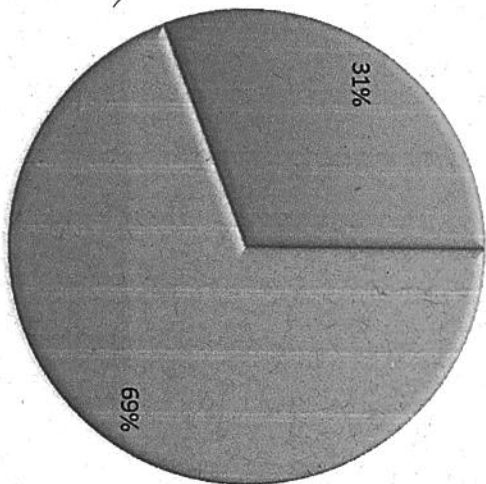
Ruim	0
Bom	5
Ótimo	8



Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

9. A política de disciplina do Projeto Curumim são justas e eficientes?	
Sim	9
Não	4

A política de disciplina do Projeto Curumim são justas e eficientes?



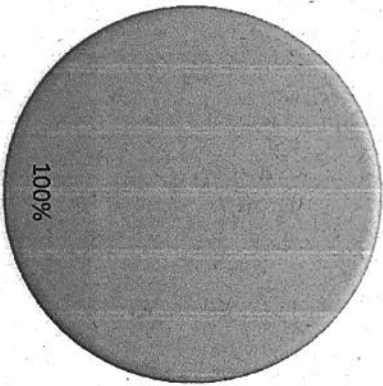
■ Sim
■ Não

Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento

10. A equipe do Projeto Curumim demonstra preocupação genuína com o bem estar das crianças e famílias?

Sim	13
Não	0

A equipe do Projeto Curumim demonstra preocupação genuína com o bem estar das crianças e famílias?



■ 1
■ 2



Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças

A pesquisa foi realizada com 40 crianças. O questionário possui 08 perguntas fechadas e 02 perguntas abertas. As crianças responderam através de placas com carinhas correspondentes ao sentimento em relação às perguntas, segue exemplo:



Objetivo: Buscar a melhora da qualidade do nosso atendimento.

Conclusão:

Apresentei aos Educadores Sociais o resultado da pesquisa realizada com as crianças no dia 12/03, onde analisamos todos os itens. Uma das propostas é a consciência dos próprios erros e a consequente mudança de nosso comportamento. Assim, melhoraremos a qualidade no atendimento, e atingiremos a proposta do Projeto Curumim. Para cada resultado negativo, uma ação corretiva.

Proposta:

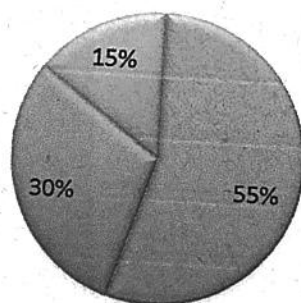
Cada oficina possui, em media, 28 crianças. Por ser um número alto, dividiremos a sala em 3 grupos, por faixa etária, dando 3 opções de atividades diferentes. Promoveremos em cada grupo, um assistente (uma criança) que nos auxiliará com as demais crianças, evitando assim o tumulto e o aumento no tom de voz do Educador Social. A cada semana mudaremos este assistente.

Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças

3. Oficinas

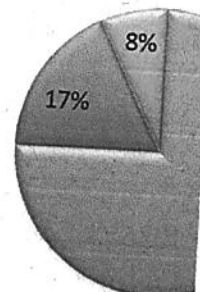
Xilogravura	Sim	22
	Mais ou menos	12
	Não	6
Desenho Art.	Sim	30
	Mais ou menos	7
	Não	3
Xadrez	Sim	30
	Mais ou menos	7
	Não	3
Gestão Amb.	Sim	26
	Mais ou menos	6
	Não	8
Artesão	Sim	34
	Mais ou menos	6
	Não	0
reação	Sim	32
	Mais ou menos	8
	Não	0

Xilogravura

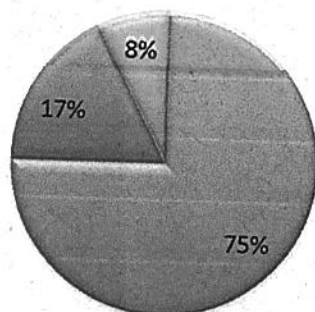


Sim
 Mais ou menos
 Não

Deseni

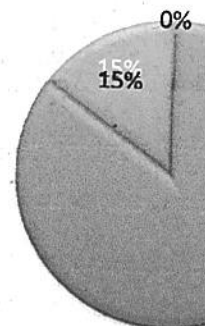


Xadrez



Sim
 Mais ou menos
 Não

Artesão

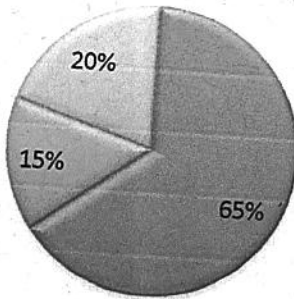


Artesanato Artístico



- Sim
- Mais ou menos
- Não

Gestão Ambiental



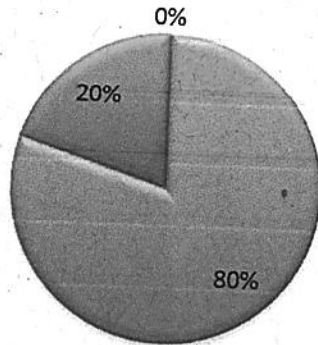
- Sim
- Mais ou menos
- Não

Artesanato



- Sim
- Mais ou menos
- Não

Recreação



- Sim
- Mais ou menos
- Não

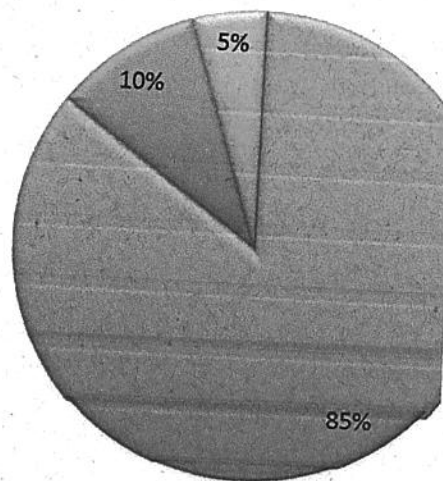
Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças

4. Qual oficina tem dificuldade
Xilogravura
Xadrez
Desenho Art.

Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças

5. No Curumim você aprende regras de convivência	
Sim	34
Mais ou menos	4
Não	2

Você aprende regras d



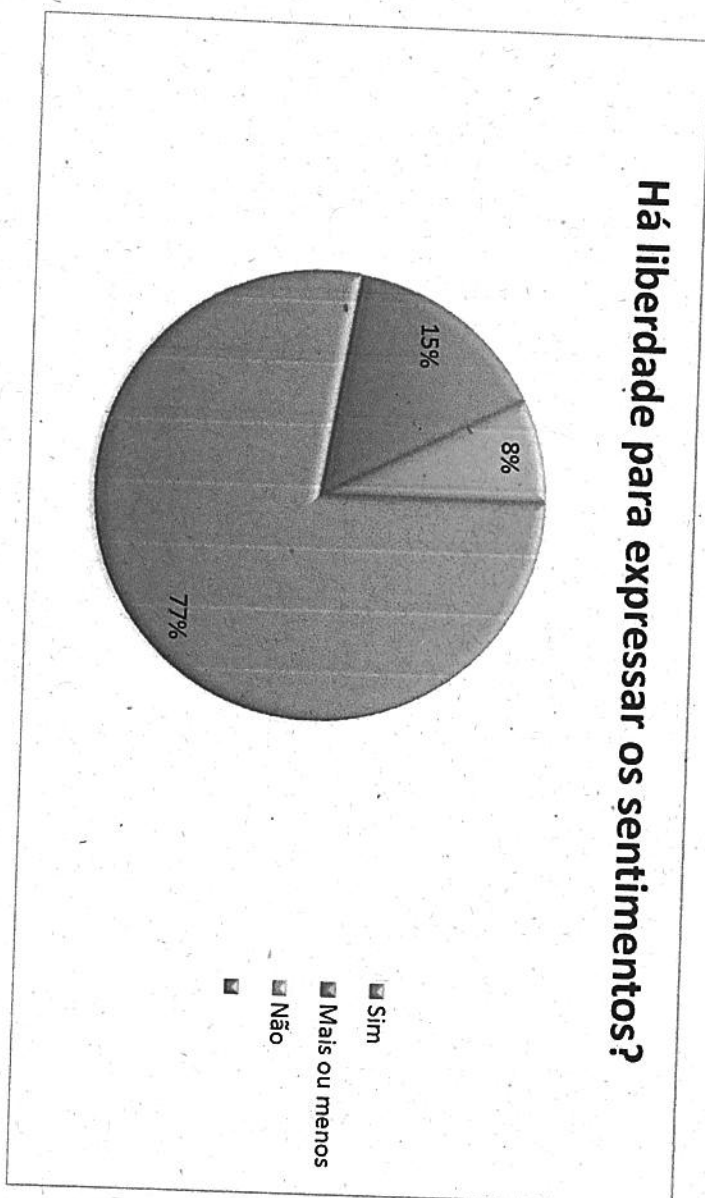
e convivência



- Sim
- Mais ou menos
- Não

Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças	
6. O Projeto Curumim demonstra interesse	
Sim	40
Mais ou menos	0
Não	0

Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças	
7. Há liberdade p/expressar sentimentos e opiniões	
Sim	31
Mais ou menos	6
Não	3

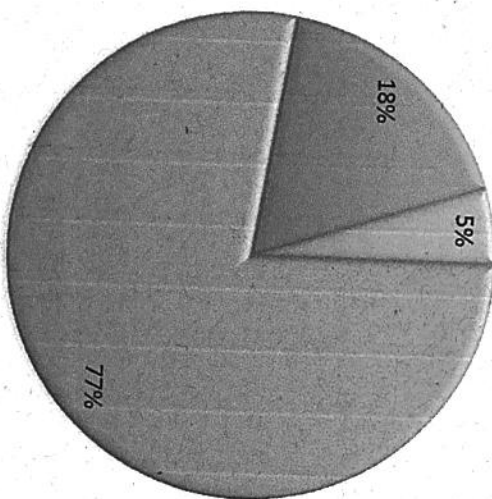


Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças

8. Fala com sua família sobre suas atividades no Projeto Curumim

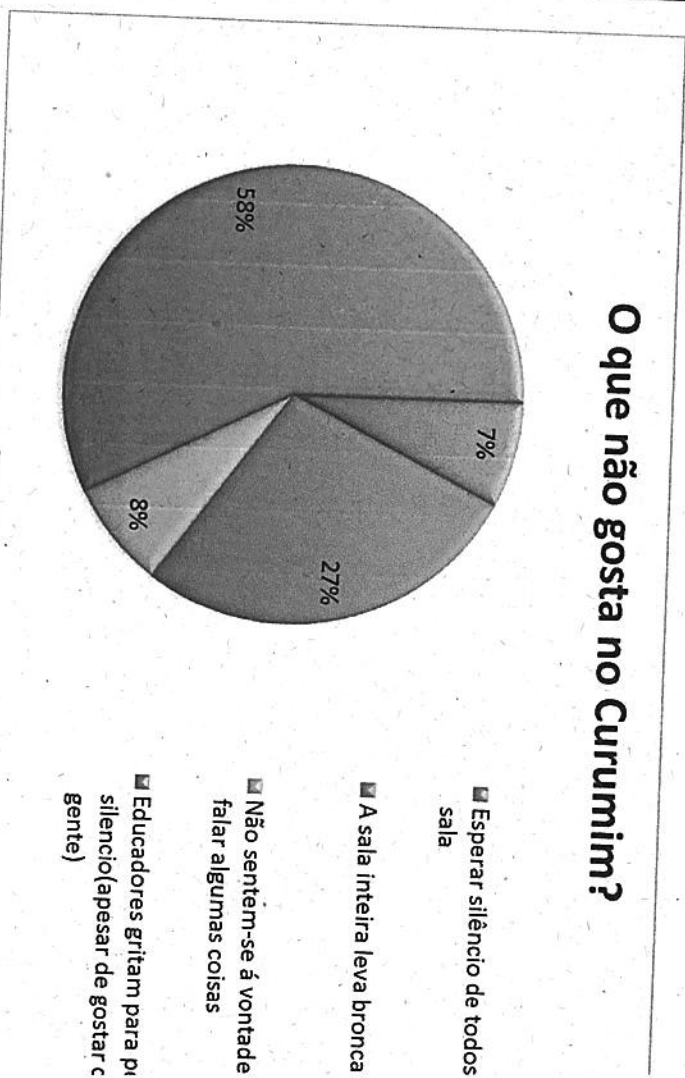
Sim	31
Mais ou menos	7
Não	2

Fala com a família sobre suas atividades?



■ Sim
■ Mais ou menos
■ Não

Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças	
9. O que não gosta no Projeto Curumim	
Esperar silêncio de todos na sala	3
A sala inteira leva bronca	11
Não sentem-se à vontade para falar algumas coisas	3
Educadores gritam para pedir silêncio(apesar de gostar da gente)	23



Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças**10. O que gostaria que melhorasse**

Votar para o próximo presidente

Votar para a próxima diretoria

Lanche: Purê de batata

Batata palha

Bolacha

Hamburguer

Bolacha

Leite

Bolo

Pipoca

Arroz-doce

Pão com ovo

Macarrão

Pastel

Arroz com feijão

Pão-de-queijo

Patês diversos

Sorvete

Chocolate

Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças	
11. Quais oficinas gostaria de fazer	
Música	
Pipa	
Informática	
Basquete	
Teatro	
Dança	
Instrumentos	



Avaliação do Projeto Curumim pelas crianças

Buscando melhorar a qualidade, o Projeto Curumim busca a opinião das crianças. Acreditamos que elas são o único foco da atenção deste Projeto. Esta avaliação é para alcançarmos a qualidade que buscamos.

1. Você se sente bem-vindo(a) no Projeto Curumim?

() () ()

2. Você gosta do lanche? O que você acha?

() () ()

3. O que você acha das Oficinas:

Xilogravura: () () ()

Desenho Artístico: () () ()

Xadrez: () () ()

Gestão Ambiental: () () ()

Artesanato: () () ()

Recreação: () () ()

4. Qual Oficina você tem dificuldades?

5. No Projeto Curumim você aprende regras de convivência?

()  ()  () 

6. O Projeto Curumim (orientador social e educadores) demonstra interesse pelo seu desenvolvimento e bem estar?

()  ()  () 

7. Você tem liberdade para expressar ideias, sentimentos e opiniões?

()  ()  () 

8. Você comenta com a sua família sobre suas atividades no Projeto Curumim?

()  ()  () 

9. O que você gosta no Projeto Curumim?

10. Queremos ouvi-lo: O que gostaria que melhorasse no Projeto Curumim?



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 000364

Educador Social:

Oficina:

	Grau 1		Grau 2		Grau 3		Grau 4		Grau 5
	1	2	3	4	5	6	7	8	
01	QUALIDADE - exatidão, esmero e ordem, no controle e na qualidade dos trabalhos realizados								
02	CONHECIMENTO DO TRABALHO - grau de conhecimento do trabalho que realiza								
03	PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO - Eficácia no planejamento na organização, na atuação das etapas dos trabalhos								
04	SOLUÇÃO DE PROBLEMAS - Características e habilidades para solucionar problemas, antecipando-se aos mesmos (próativo)								
05	FOCO NA CRIANÇA - Habilidade no trato com as crianças, e quando for solicitado, resolve os problemas (com pouca, muita ou nenhuma ajuda)								
06	ADAPTABILIDADE - Capacidade de adaptar a Oficina às novas demandas, necessidades em prol do objetivo comum (a criança)								
07	APRENDIZAGEM - Relacionamento e capacidade de interagir com as pessoas/Oficinas/Educadores, desenvolver novos conhecimentos e influenciar todos de forma positiva								
08	TRABALHO EM EQUIPE - Capacidade de trabalhar em conjunto, de colaborar com a equipe, superiores e colegas de trabalho.								
09	CRIATIVIDADE/INOVAÇÃO - Capacidade de encontrar soluções novas e originais, se reinventar, surpreendendo as crianças								
10	COMUNICAÇÃO - Capacidade de se comunicar em todos os níveis, de modo a saber a hora de falar e de ouvir								
11	CAPACIDADE DE ADMINISTRAR CONFLITOS - Habilidade com que administra os conflitos normais do dia-a-dia								
12	COMPROMETIMENTO - Adesão aos valores, á ética e á cultura do Projeto Curumim, assim como o seu comprometimento								
13	ORIENTAÇÃO AOS RESULTADOS - Capacidade de direcionar os seus objetivos em prol dos objetivos globais do Projeto Curumim								
14	PARTICIPAÇÃO FORA DO TRABALHO NORMAL - Participação espontânea em reuniões, grupos de ação, eventos, força-tarefa, etc.								
15	RECURSOS E PATRIMÔNIOS - Maneira com que otimiza o uso e cuida dos recursos físicos da empresa.								
	0	0	0	0	0	0	0	0	0

MEDIA GERAL:

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL E MELHORIAS

Neste espaço o Orientador Social e Educador Social deverão registrar a avaliação, suas melhorias, projetos e metas

Assinaturas:

Educador Social

Orientador Social



Projeto Curumim Estação Cidadania

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Dias da Semana	Educadores Sociais	Oficina	Nota Média
3ª e 6ªfeiras	Marcela Morina	Desenho Artístico/Xilogravura	7,13
2ª e 5ªfeiras	Juliana Castilho	Artesanato/Culnária	7,13
3ªfeira	Alejandro Capablanca	Xadrez	7,87
4ªfeira	Gabriel Yoshida	Gestão Ambiental	7,00
Média dos Educadores			7,28

Obs.:

AVALIAÇÃO GERAL:

De 9,00 a 10,00 = Desempenho acima do esperado. Ótimo colaborador, com possibilidades de crescimento, apto a ocupar outras funções, conduz tarefas com responsabilidade;

De 7,0 a 8,99 = Desempenho dentro do esperado. Tem potencial de crescimento. Deve ter apoio e direcionamento;

De 4,00 a 6,99 = Desempenho abaixo do esperado. Precisa melhorar, necessita de direção, treinamento e acompanhamento de perto;

Abaixo de 3,99 = Desempenho insatisfatório, falta empenho, não está apto a desempenhar as funções atuais, precisa de muita direção e acompanhamento de perto.

Alessandra Rodrigues
Orientadora Social