

**RELATÓRIO DA OFICINA:**  
**COMO AGIR NA COMUNIDADE E NO DIA A DIA DO SEU TRABALHO**

**Facilitadoras: Liliane Lott Pires e Maria Inês Castanha de Queiroz**

**Contrato:** AS.DS.PV.024/2010

**Empresa:** SENSOTECH ASSESSORAMENTO E REPRESENTAÇÕES LTDA

**Data:** 18/04/2012                      20ª Oficina

**Hora:** 14h

**Carga horária:** 4h30min

**Público:** Empregados dos hotéis e pousadas que estão hospedando os moradores do bairro Triângulo.

**Número de participantes:** 13 participantes

**Objetivos da Oficina:**

- Promover a integração dos prestadores de serviços com as atuações da SAE;
- Esclarecer a realidade atual dos hotéis como prestadores de serviço da SAE.
- Despertar no participante a noção de pertencimento e da importância de seu trabalho para o desenvolvimento do empreendimento da SAE;
- Refletir sobre a importância e o cuidado na comunicação clara e no relacionamento com as pessoas da comunidade do bairro Triângulo hospedadas nos hotéis;
- Propiciar a oportunidade de conscientização sobre a importância da adoção de comportamentos que preservem a segurança pessoal e de terceiros;
- Sensibilizar os participantes para atitudes de cuidado consigo mesmo, com o outro e com o meio ambiente por meio de noções de higiene e saúde;
- Promover no participante o sentimento de valorização pessoal e o fortalecimento de sua identidade.
- Sensibilizar os funcionários dos hotéis para a compreensão da realidade dos hóspedes vindos do bairro Triângulos afim de que possam se adaptar às situações novas e desafiadoras que se apresentam.

**Metodologia:** vivencial, com dinâmicas de grupo e exposição dialogada.

**Descrição do trabalho e observações:**

A partir da experiência da Oficina anterior em que percebemos a necessidade de registrar os relatos dos participantes foi providenciado um profissional para realizar a filmagem de todo o trabalho deste dia.

**1) Acolhida:**

Apresentamos o tema e os objetivos da Oficina direcionando-os para a realidade atual dos hotéis como prestadores de serviço da SAE.

Ouvimos e acompanhamos a letra da música que traz uma mensagem de valorização da vida e das escolhas que realizamos como atitudes individuais que se refletem no coletivo.

Destacamos o foco do trabalho das diversas funções e a relação com o cuidado com os hóspedes.

**2) Apresentação** com o objetivo do conhecimento dos participantes, fortalecimento da identidade, valorização pessoal e integração do grupo.

**3) Apresentação do projeto da construção da usina hidrelétrica Santo Antônio pela Coordenação de Comunicação.**

**4) Explicação sobre os temas do Manual de Conduta:**

Apresentação dos princípios - Respeito Social, Meio Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde - que norteiam a conduta dos prestadores de serviço no contato com a comunidade e com as equipes de trabalho.

Estabelecemos a relação dos princípios com as situações vivenciadas nos hotéis e relatadas ao longo das Oficinas. Aproveitamos os exemplos da Oficina do dia anterior.

Destacamos os temas:

- A importância da escuta, do respeito, da tolerância, da paciência, do humor e da flexibilidade.
- Não levar para a questão pessoal.
- Questão da importância das regras do hotel.
- Necessidade de segurança: atenção para o acesso às facas, garrafas e materiais cortantes. Importância das regras sobre horário de uso da cozinha.

- Repassar as informações, solicitações e buscar esclarecimento com a equipe da SAE.
- Enfatizamos a importância sobre o cuidado com a maneira de falar, a expressão utilizada e a intenção implícita na fala.
- Questões sobre higiene. Processo de educação. Cada funcionário passou a atuar como um agente de educação.
- Importância do trabalho desenvolvido pelos próprios funcionários do hotel:
  - . Valorizamos o relato da funcionária que teve a iniciativa de entrar em contato com o Agente de Saúde do Posto do bairro Embratel que foi ao hotel levando a equipe de médicos e enfermeiros que fez atendimentos, exames e encaminhamentos.
  - . Comemoração de aniversários do mês
- Conscientização das regras e a importância da continuidade deste processo de educação.
- Possibilidade de mudança gradativa no comportamento.
- Visão mais ampla que torna possível compreender a situação que os moradores estão vivendo.

### **5) Entrega do Manual de Conduta:**

O grupo assumiu o compromisso de ler o Manual de Conduta em duplas e o líder se comprometeu a retomar o conteúdo nas reuniões de equipe.

### **6) Avaliação final:** preenchimento da folha de avaliação.

**7) Fechamento:** Em roda, finalizamos com o grupo de mãos dadas, destacando o gesto de dar e receber.

**Avaliação: tabulação e sugestões**

1- O conteúdo do programa foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	13	0	0	0	0	0	13
Percentual (%)	100%	-	-	-	-	-	100%

2- O aproveitamento das informações para sua vida profissional foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	10	2	0	0	1	0	13
Percentual (%)	76,9%	15,4%	-	-	7,7%	-	100%

3- O aproveitamento das informações para a sua vida pessoal foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	12	1	0	0	0	0	13
Percentual (%)	93,3%	7,7%	-	-	-	-	100%

4 - A sua participação nas atividades propostas foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	9	2	1	0	1	0	13
Percentual (%)	69,2%	15,4%	7,7%	-	7,7%	-	100%

5- Dê suas sugestões: *(As frases dos participantes foram mantidas na íntegra.)*

- . Foi muito ótimo.
- . Poderia haver mais oficinas como esta. Gostei muito, para mim foi super proveitoso.
- . Foi ótimo.
- . Esse curso nos ensinou a acolher, atender e cuidar e principalmente a agir no dia a dia com as pessoas e por isso que as minhas respostas são todas positivas.
- . Foi bom.
- . Foi bom.
- . Para mim foi ótima.
- . Foi ótima, foi um aprendizado inesquecível. Sempre lembrarei com muito amora e respeito. Obrigada por nos ajudar.
- . Foi muito maravilhoso, fez com que eu entendesse mais como lidar com pessoas diferentes.
- . Eu achei muito importante. Gostei, maravilhoso.
- . Foi ótimo. Eu adorei muito.

### **Registro Fotográfico 18/04/2012:**

Foto 1.



Foto 2.



Foto 3.



Foto 4.



Foto 5.



Foto 6.



Foto 7.



Foto 8.



**Lista de Presença:**

**SANTO ANTÔNIO ENERGIA / LISTA DE PRESENÇA  
OFICINA "COMO AGIR NO DIA A DIA DO SEU TRABALHO"**

Data: 18/03/2012

Horário: 14h

Local: Sala da FACINTER

Equipe: Funcionários dos hotéis e pousadas onde estão hospedados os moradores do bairro Triângulo

	Nome
1.	mg <sup>a</sup> de Jaturina Alves - Pousada Palmares
2.	Wellington de Franco Vieira - Primavera
3.	gran cecilia de silva - Primavera
4.	gustavo
5.	Antemilde Souza + Pousada Sapucaia
6.	Maria Aparecida dos silvas, pousada primavera
7.	Elizeth gomes da silva Pousada Aripuanã
8.	Nubia Lofante da Silva Menezes - Aripuanã
9.	Rinaldo Silva - H. Victoria
10.	Francisco de Paula Pimenta H. Victoria
11.	Maria Franuza Gomes / hotel Silveira
12.	Roseneia Bastosa / Pousada dos Palmareis
13.	Rinaldo mar Silva / Pousada dos Palmareis
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS DAS DUAS OFICINAS**

A partir da realização das duas oficinas com os prestadores de serviço dos hotéis ressaltamos:

### **A) RECONHECIMENTO DAS INICIATIVAS REALIZADAS PELOS HOTÉIS PARA ATENDER AS NECESSIDADES:**

- Iniciativa de uma funcionária do hotel (função de Serviços Gerais) ao fazer o contato com o Agente de Saúde do Posto de Saúde do bairro Embratel que levou a equipe de médicos e enfermeiros até o hotel onde realizaram consultas, exames e encaminhamentos;
- Iniciativa de uma funcionária (função de Recepcionista) de comemorar os aniversários dos hóspedes;
- Instalação do brinquedo Pula-pula para as crianças;
- Disponibilização da cozinha para o preparo de mamadeiras e outras necessidades;
- Permissão para que os parentes dos hóspedes frequentem a piscina e a área da churrasqueira;
- Flexibilização das regras no sentido de permitir que os hóspedes levem alimentos para o quarto;
- Liberação da área de Lavanderia em alguns hotéis para que as pessoas lavem suas próprias roupas.

### **B) IMPLANTAÇÃO DE ATIVIDADES:**

- Constatamos a necessidade urgente de planejamento de atividades para as mulheres e lazer para as crianças e adolescentes que deve ser coordenada pela equipe da SAE.
- Sugerimos o estabelecimento de parcerias da SAE com a faculdade para a realização das atividades pelos estagiários dos cursos de Educação Física, Fisioterapia, Letras e Pedagogia.
- Sugerimos a implantação de atividades recreativas, esportivas, físicas, culturais e educativas desenvolvidas por estagiários dos cursos de:
  - . Educação Física para dar aula de Natação (qualquer idade), futebol e outras modalidades de Esportes.
  - . Fisioterapia para coordenar aulas de Alongamento para adultos e idosos.

. Disciplina Saúde da Comunidade e Programa de Saúde da Família (curso de Fisioterapia) para desenvolver atividades específicas destas disciplinas com crianças e adultos.

. Pedagogia para dar assistência aos deveres de casa.

. Letras para coordenar atividades de Leitura e Contação de História.

- Sugerimos a implantação de aulas de artesanato para os adolescentes, adultos e idosos que podem ser realizadas por artesãos ou por habitantes do Bairro Triângulo que possuam habilidades específicas.

- Ressaltamos a necessidade dos estagiários, monitores, artesãos ou voluntários das atividades passarem pelo programa "Manual de Conduta: como agir no dia-a-dia do seu trabalho" para um alinhamento dos objetivos e da linguagem.

### C) QUESTÕES A SEREM RETOMADAS PELA EQUIPE DA SAE COM AS COORDENAÇÕES DOS HOTÉIS:

a) Verificar a partir da seguinte intervenção: {Vocês podem levantar possibilidades de atividades e lazer tanto para as mulheres quanto para as crianças?} O que os hotéis já providenciaram? Quais iniciativas já tiveram? O que conseguiram? Quais dificuldades? Como buscaram soluções?

b) Como está sendo realizado o trabalho de colocação de regras nos hotéis: alimentação, horários, visitas, festas.

c) Como está o fluxo de informações sobre o que foi combinado entre a equipe da SAE e as coordenações dos hotéis e destes com seus funcionários?

d) Esclarecer a característica dos hóspedes de cada hotel a fim de planejar atividades de acordo com cada realidade.

e) Verificar a disponibilidade de espaço de cada hotel para a realização de atividades.

f) Identificar as lideranças positivas entre os hóspedes para o desenvolvimento de atividades (lazer, brincadeiras, jogos, leitura, contação de histórias, artesanato) com as crianças e as mulheres.

g) A importância das gerências dos hotéis de passar as informações para a equipe da SAE sobre as ocorrências, atrasos, situações que aconteceram na rotina dos hotéis.

#### D) SUGESTÃO PARA A CONTINUIDADE DO PROCESSO:

Reuniões periódicas com todas as equipes dos hotéis com o objetivo de avaliar o processo, dar o retorno sobre a atuação nesta circunstância diferente da rotina, como estão agindo no papel de prestadores de serviço da SAE.

#### E) CONTATOS PARA PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES:

Colocamo-nos disponíveis para fazer os contatos com as pessoas abaixo indicadas e esclarecer os objetivos das atividades com os hóspedes.

“Leitura no Sítio” – Glória Valladares, Nair Gurgel e Neuza Tezzari.

“Faculdade São Lucas” – Ana Paula Rubira

“Associação São Tiago Maior”- Leonardo

“UNIR – Faculdade Letras” – Nair Gurgel e Neuza Tezzari

“UNIR – Faculdade Educação” – Nair Gurgel

Porto Velho, 24 de abril de 2012

Liliane Lott Pires

Maria Inês Castanha de Queiroz