DOCUMENTO 2

Projeto de Capacitação de Recursos Humanos e Fortalecimento Institucional das Entidades Integrantes do Programa de Atenção a Crianças e Jovens em Circunstâncias Especialmente Difíceis. Uma Estratégia Interdisciplinar Subsidiada por um Processo de Avaliação de Impacto Social.

Convênio Fundação CESGRANRIO/BID/Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Resumo do Relatório Parcial

RESUMO

O presente texto é uma tentativa de síntese do Relatório Parcial de ***atividades*** *e* ***resultados*** *do referido Projeto, em relação ao período agosto/1994 a abril/1995. O trabalho aqui contemplado inclui oito dos Programas de crianças e jovens, conveniados com o BID e são os seguintes: (A) Centro Comunitário Irmãos Kennedy, (B) Casa de Apoio e Acolhida Irmão Sol, (C) Instituição de Caridade e Integração Social São Cipriano, (D) Associação Beneficente São Martinho, (E) Se Essa Rua Fosse Minha, (F) S E M E A R, (G) Ser Menina, (H) Centro Teatral Integrado SOAGREIP.*

Aqui é preciso ressaltar a importância do apoio das instituições BID/Prefeitura/CESGRANRIO, que por certo são substancialmente eloqüentes parceiros dos Programas, na sustentação de sua trajetória, em busca da integração social das crianças e dos jovens, da cidade do Rio de Janeiro, em circunstâncias especialmente difíceis.

1 . Objetivo

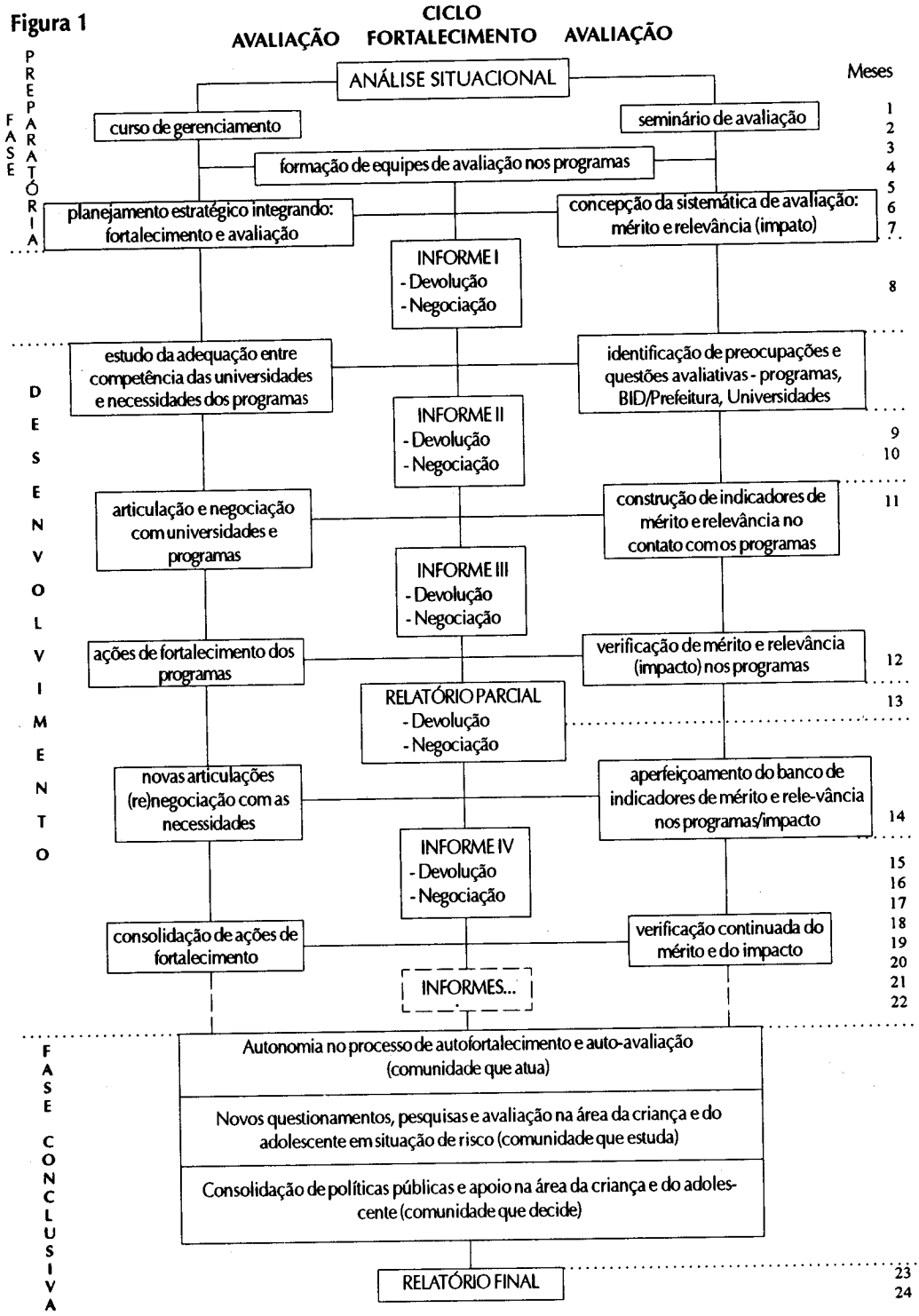
Dentro da finalidade maior de promover integração social da criança e do adolescente em situação de risco, na conquista plena de sua cidadania, a tarefa foi aqui entendida como um esforço catalisador de mudanças necessárias dentro das instituições, através de ações de:

a) fortalecimento de seus sistemas gerenciais;
b) capacitação de seus educadores e técnicos;
c) implantação de uma sistemática de avaliação que subsidie e sustente as melhorias assim desencadeadas.

2 . Metodologia

A metodologia se destacou pelo caráter **interdisciplinar** do trabalho que foi realizado, aspecto crucial para o alcance do objetivo acima exposto, no sentido de assegurar um processo **contínuo** de apoio e melhoria do trabalho. Concebeu-se, assim, uma ação de *Fortalecimento* que englobou ao mesmo tempo uma *Capacitação de Recursos Humanos*, para os programas-alvo do projeto, e um *Ciclo de Avaliação* que constantemente subsidie e esclareça os efeitos das ações de fortalecimento, incluindo a capacitação **(Figura 1)**. A avaliação se iniciou com uma Análise Situacional (diagnóstico) das entidades envolvidas e acompanhou toda a trajetória desse trabalho, buscando continuamente verificar os méritos dos programas e os impactos neles ocorridos durante o projeto. A esse respeito a avaliação seguiu um esquema de coleta de dados para a Série *Temporal*, onde as informações seriam buscadas em 3 momentos distintos na vida do projeto, de modo a permitir um acompanhamento do "crescimento" tanto na qualidade (mérito) quanto nos resultados (impactos) nesses programas. Este relato se refere ao que resultou do primeiro momento, estando a coleta de dados já em seu segundo momento.

Figura 1


CICLO
AVALIAÇÃO FORTALECIMENTO AVALIAÇÃO
Meses
FASE PREPARATÓRIA
ANÁLISE SITUACIONAL
curso de gerenciamento
seminário de avaliação
formação de equipes de avaliação nos programas
planejamento estratégico integrando: fortalecimento e avaliação
concepção da sistemática de avaliação: mérito e relevância (impato)
INFORME I - Devolução - Negociação
estudo da adequação entre competência das universidades e necessidades dos programas
identificação de preocupações e questões avaliativas - programas, BID/Prefeitura, Universidades
INFORME II - Devolução - Negociação
DESENVOLVIMENTO
articulação e negociação com universidades e programas
construção de indicadores de mérito e relevância no contato com os programas
INFORME III - Devolução - Negociação
ações de fortalecimento dos programas
verificação de mérito e relevância (impacto) nos programas
RELATÓRIO PARCIAL - Devolução - Negociação
novas articulações (re)negociação com as necessidades
aperfeiçoamento do banco de indicadores de mérito e rele-vância nos programas/impacto
INFORME IV - Devolução - Negociação
consolidação de ações de fortalecimento
verificação continuada do mérito e do impacto
INFORMES...
FASE CONCLUSIVA
Autonomia no processo de autofortalecimento e auto-avaliação (comunidade que atua)
Novos questionamentos, pesquisas e avaliação na área da criança e do adolescente em situação de risco (comunidade que estuda)
Consolidação de políticas públicas e apoio na área da criança e do adolescente (comunidade que decide)
RELATÓRIO FINAL
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

Buscou-se também, tanto na capacitação como na avaliação, a integração do conhecimento acadêmico com o saber prático, através da participação da Universidade (a comunidade que estuda), ao lado dos Òrgãos Financiadores (comunidade que decide) e dos próprios programas de apoio a crianças e jovens (comunidade que atua). Nesse intercâmbio os benefícios foram recíprocos.

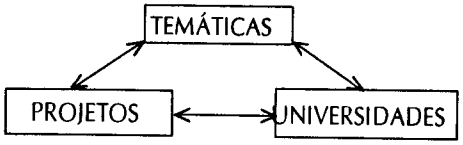
2.1 Capacitação

Basicamente, a partir de um diagnóstico das entidades envolvidas, e num diálogo contínuo entre elas, foram identificadas, por um lado, as necessidades dos programas integrantes desse trabalho e, por outro, as potencialidades específicas da universidade, capazes de responder a essas necessidades. Como resultado dessa abordagem **triangular,** emergiram subsídios concretos para o trabalho de *Capacitação*, na forma de conteúdos específicos de relevância para educadores e técnicos.

Com o intuito de objetivar as **ações de capacitação**, procurou-se um viés metodológico que pudesse fornecer as condições necessárias à sua implementação. Dois esquemas metodológicos básicos foram usados: **triangulação** e **rede**. Enquanto a **triangulação** permite organizar a filosofia geral que norteia a capacitação, a **rede** dá uma visão mais específica das ações realizadas.

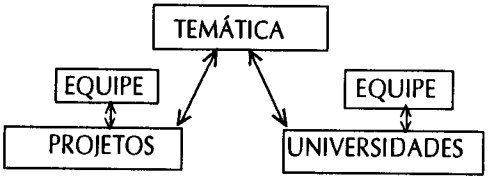
Da Triangulação:

A metodologia utilizada na CAPACITAÇÃO tem como uma das idéias principais o estabelecimento de uma triangulação entre três pólos: Projetos, Universidades e Temáticas comuns aos dois, conforme o esquema abaixo:

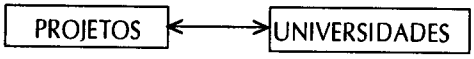


Essa triangulação, entretanto se dá em duas etapas logicamente distintas.

A primeira etapa consiste nos diálogos travados pela equipe com os Projetos e Universidades, separadamente, para a constituição das temáticas que nortearam as **ações de capacitação**. Esses diálogos podem ser representados pelas setas que unem os pólos a seguir:

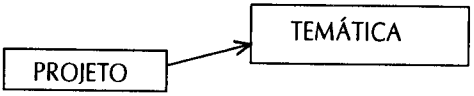


A segunda etapa consiste nas ações de capacitação propriamente ditas, ou seja, no estabelecimento de um diálogo direto entre Universidades e Projetos. Este diálogo pode ser representado pela seta que une os pólos abaixo:

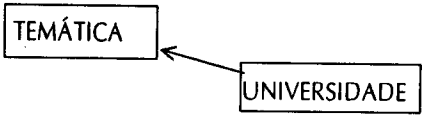


A triangulação estabelecida entre os três pólos favorece a reavaliação das temáticas previamente estabelecidas para as ações de capacitação. Isto poderá acontecer de dois modos:

- por um deslocamento da demanda do Projeto, isto é, após algum tempo o pedido do Projeto se transforma. Isto pode ser representado pela seta abaixo:



- por uma avaliação das demandas dos Projetos realizada pelo profissional acadêmico, culminando na sugestão de novas temáticas a serem abordadas para uma **ação de capacitação** mais eficaz. A seta abaixo representa esse movimento:

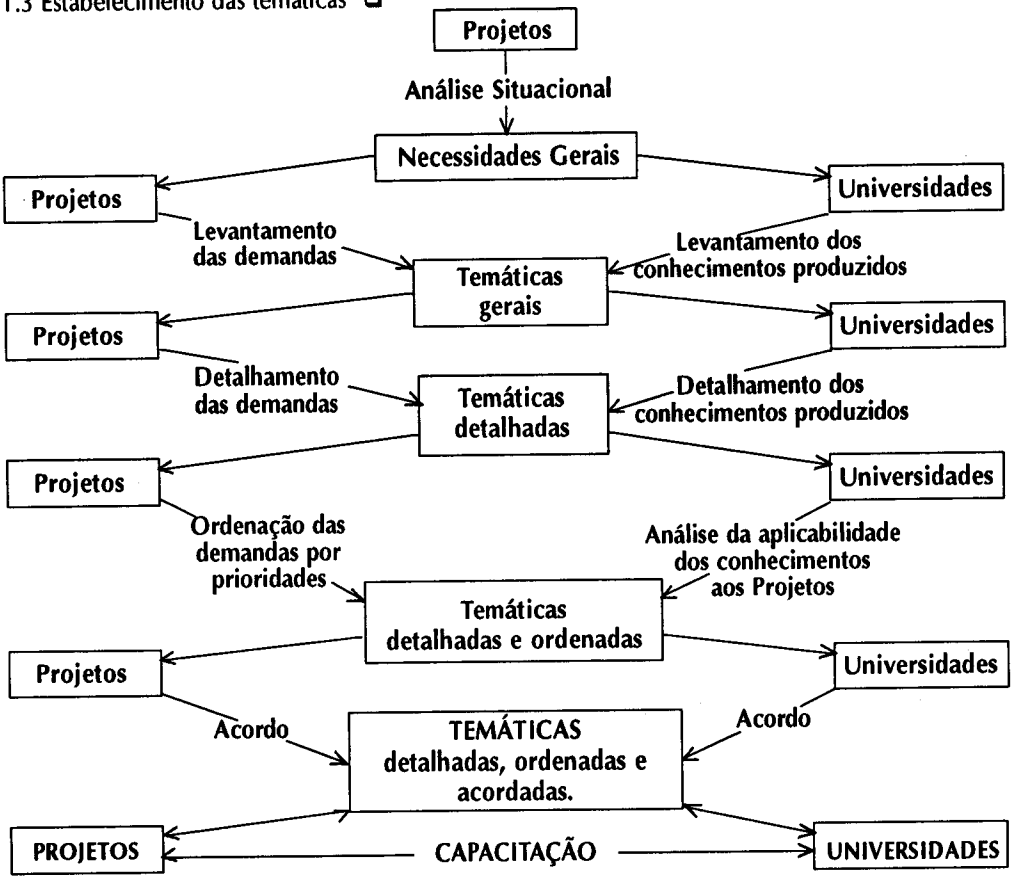


Vemos então que a triangulação estabelecida entre os três pólos oferece uma riqueza enorme de informações que podem servir para a especificação e reavaliação contínua das temáticas a serem abordadas. Essa reavaliação caminhará sempre no sentido de favorecer ações de capacitação mais adequadas aos objetivos específicos de cada Projeto.

O esquema a seguir oferece uma visão geral das ações realizadas nessa primeira etapa do Projeto de Capacitação:

ESQUEMA METODOLÓGICO

1.1 Diálogo equipe-Projetos ❑
1.2 Diálogo equipe-Universidades ❑
1.3 Estabelecimento das temáticas ❑



Da Rede de Capacitação:

O segundo eixo metodológico norteador das **ações de capacitação** também se constitui a partir dos três pólos da triangulação: PROJETOS-TEMÁTICAS-UNIVERSIDADES. Enquanto a triangulação tem ordenado a idéia geral do Projeto e a **dialógica** que norteia as ações de capacitação, a rede de capacitação tem o propósito de constituir informações específicas que subsidiam as estratégias das **ações de capacitação**. Essas informações dizem respeito à singularidade das demandas de cada projeto, organizadas segundo temáticas, assim como às diversas áreas de pesquisa e produção de saber de cada Instituição de Ensino, Pesquisa e Extensão (Universidades). O resultado do *entrecruzamento* dessas informações constitui um **diagrama** que permite à equipe planejar uma multiplicidade de estratégias de capacitação baseadas na contigüidade e conexão de temáticas.

O fato de diferentes Projetos demandarem **ações de capacitação** abordando as mesmas temáticas possibilita:

1) A realização de **ações gerais de capacitação** unindo os Recursos Humanos de todos os Projetos implicados neste Convênio.

2) A realização de **ações gerais** fundadas na Troca de Experiência entre os profissionais destes Projetos.

3) O planejamento de estratégias diversificadas ou comuns para as **ações de capacitação** mediante as características específicas de cada Projeto.

O fato de diferentes especialistas produzirem conhecimentos abordando as mesmas temáticas possibilita:

4) A realização de **ações gerais de capacitação** visando à atuação de especialistas em torno de um mesmo tema mediante suas especificidades.

5) O acordo de estratégias diversificadas ou comuns para as **ações de capacitação** dos Projetos, segundo as características de cada especialista.

(Vide **diagrama da rede capacitação** a seguir:)

2.2 Avaliação

Paralelamente à realização das ações (cursos/seminários) de capacitação, desencadeou-se o processo de avaliação de méritos dos programas (qualidade de sua estrutura e dinâmica) e de sua *relevância* (seus sucessos/limites, **impactos**). A metodologia utilizada para a busca dessa informação foi a desenvolvida em um estudo avaliativo anteriormente realizado junto a programas similares *(Penna Firme et al., 1987)*. Os procedimentos se encontram resumidos na Fig. 2. Basicamente, a busca de méritos e de impactos foi feita com base em *indicadores* de primeira mão, levantados pela equipe de avaliação a

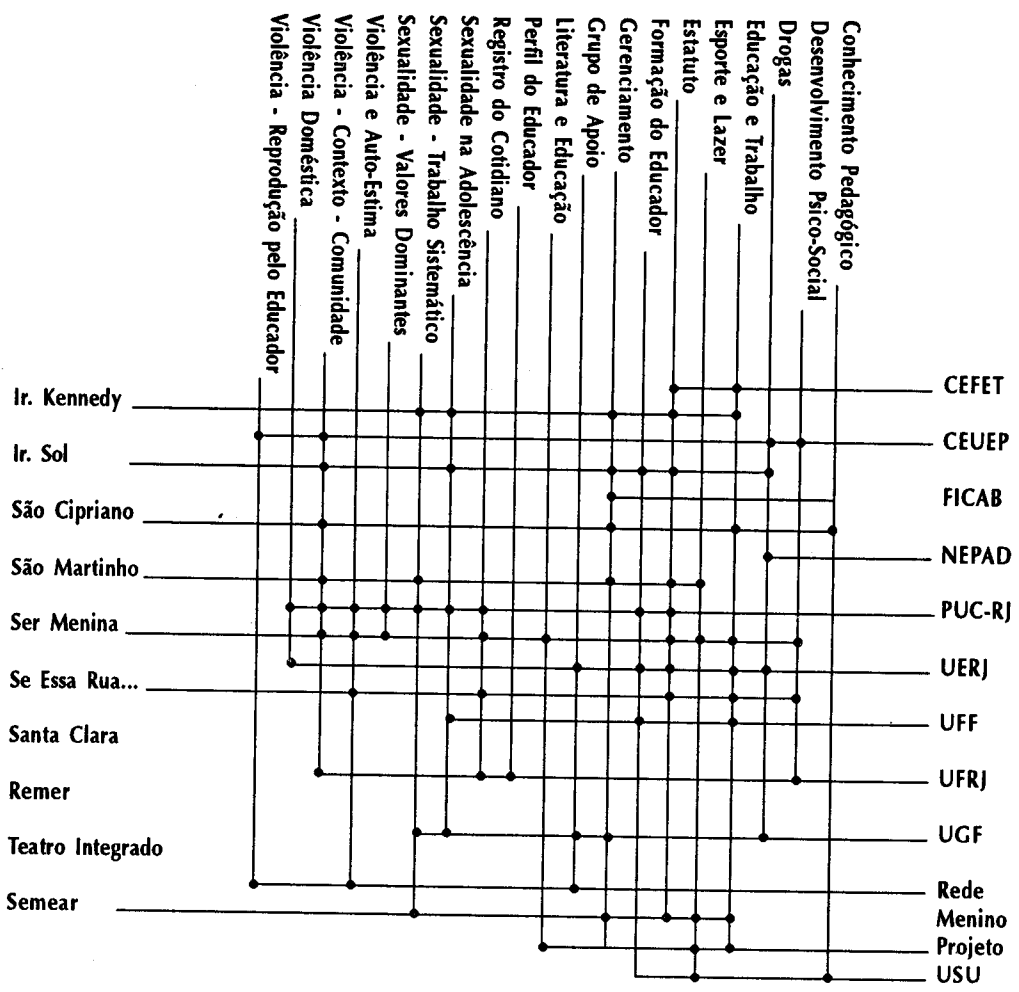


Figura 2

Sistemática de Avaliação de Programas Sociais

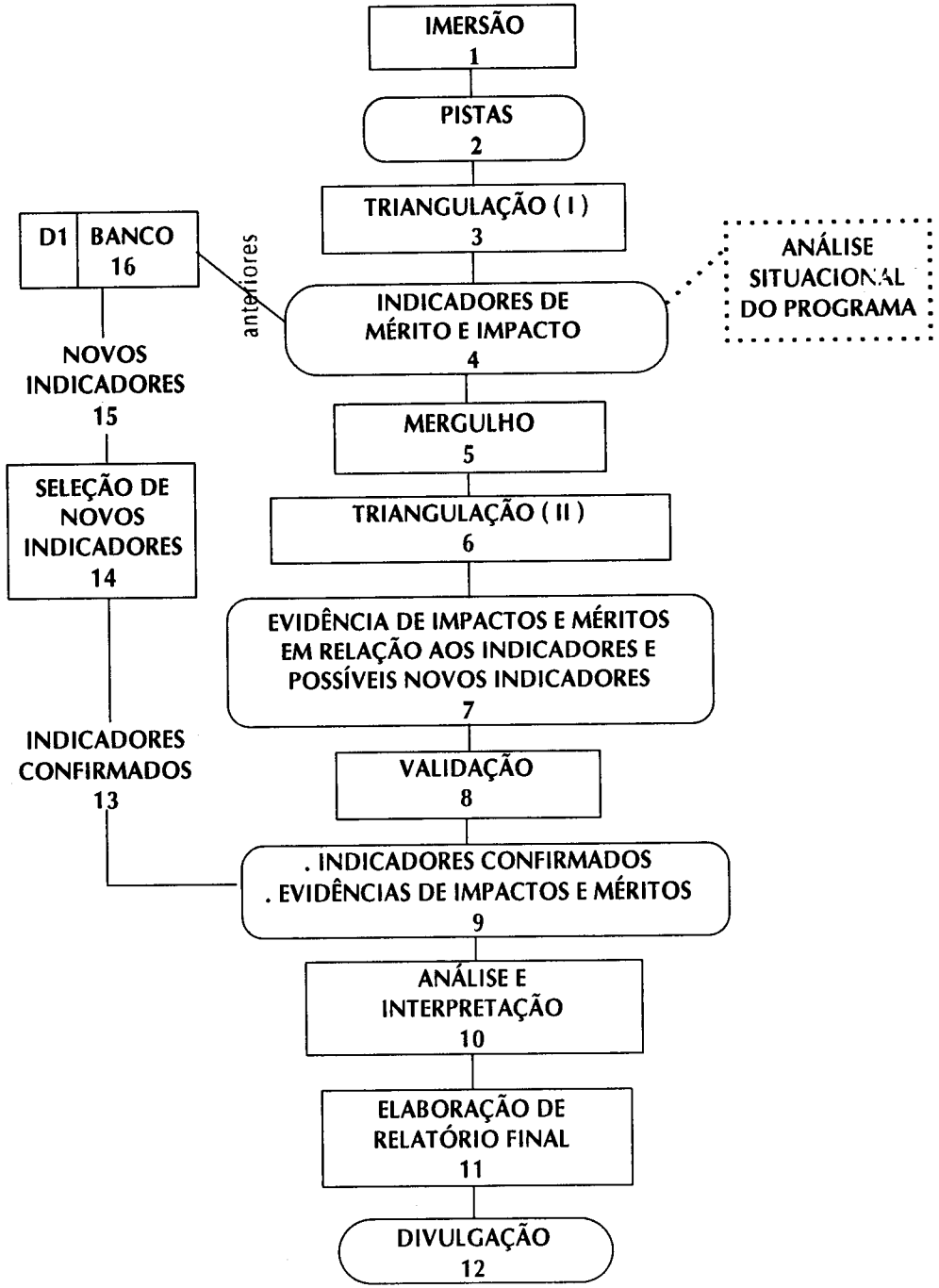


Figura 3

	Ir. Kennedy	S. Cipriano	SEMEAR	Se Essa Rua	Ser Menina	S. Martinho	Sta. Clara	REMER	Irmão Sol	T.Integrado
ABRIL	Sexualidade 03-10-17	Gr. de Apoio 07-13-28	Gr. de Apoio 05-19 Sexualidade 25	Formação do Educador 19-27 -Rosilene -Eugênia Gr. de Apoio 28	Gr. de Apoio 04-11-18 Gr. de Apoio 13-25	Gr. de Apoio 05-12-19-26 Gr. de Apoio 24-27	Sexualidade 26	Formação do Educador 19-26		
MAIO	Gr. de Apoio 09-16-23 Ed.Trabalho 22-29	Conh.Pedagógico 05-19 Gr. de Apoio 12-26	Gr. de Apoio 03-17-31 Sexualidade 09-11-16-17-18-23-30	Sexualidade 03-15-22-24 Gr. de Apoio 12-19-26 Ed. Trabalho 30	Ed. Trabalho 02-16-30 Gr. de Apoio 09-23 Formação do Educador 11	Gr. de Apoio 03-04-08-10-11-15-17-18-22-24-25-29	Sexualidade 02-09-18-23-24-31	Formação do Educador 04-12-19-24 Gerenciamento 31	Drogas 18-25 Gerenciamento 19-26	
JUNHO	Ed. Trabalho 07-12-14-21 Gr. de Apoio 13-27	Ed. Trabalho 02-29 Gr. de Apoio 09-23	Gr. de Apoio 13-21 Sexualidade 13-14 Drogas 21-27	Sexualidade 01-07 Gr. de Apoio 02-09-23 Violência 13-21-27	Família 06-20 Gr. de Apoio 13-27 Violência 08	Gr. de Apoio 01-05-08-12-22 Gerenciamento 06-13 Sexualidade 07-14-28 Drogas 19-26	DST 06-07 AIDS 13-14 Drogas 21-27	Gerenciamento 08-14-22 Ed. Sexual 28	Violência 09-16-23-30	
JULHO	Sexualidade 05-12-19-26 Gr. de Apoio 11-25	Violência 07 Gr. de Apoio 14-28	Drogas 12 Violência 18-19-25-28 Estatuto 15	Violência 05 Gr. de Apoio 07-21 Esporte e Lazer 11-18-25	Violência 04-18 Gr. de Apoio 11-25 Drogas 13	Drogas 03-10 Ed. Trabalho 06-13-20-27 Esporte e Lazer 17-24-31	Violência 04-11-18-19-25-26 Drogas 05-12	Ed. Sexual 05-12-19	Sexualidade 06-13-20-27	
AGOSTO	Sexualidade 02 Gerenciamento 03-08-10-15-22	Gr. de Apoio 04-11-25 Violência 15	Gr. de Apoio 09-23 Ed. Trabalho 16-29	Esporte e Lazer 01-08 Gr. de Apoio 04-18-25	Etnia 01-15 Gr. de Apoio 08-22 Formação do Educador 10-17	Violência 02-09-16 Ed. Trabalho 03-10-17 Esporte e Lazer 07-14-21-28	Violência 09 Ed. Trabalho 15-22-30	Drogas 03-09-17 Violência 24-31	Sexualidade 08-15	

partir de uma *imersão* naturalística dentro do próprio programa e da *triangulação* de observações entre avaliadores. A equipe se desdobrou em duplas distribuídas pelos 8 programas, e foram formadas por alunos universitários de pós-graduação. Sempre que possível, um terceiro membro integrante das duplas foi um profissional do próprio programa que também passou por uma capacitação em Avaliação. Os indicadores assim levantados permitiram verificar os méritos e os impactos de cada programa, através de observações mais direcionadas e trianguladas. Cabe esclarecer, porém, que serviu como ponto de partida para este trabalho um Banco de Indicadores de Impacto, criado e aperfeiçoado no estudo anteriromente citado. O referido Banco foi acrescido com os indicadores resultantes do presente trabalho. Assim, a avaliação resultou, por um lado, na constatação de **méritos** e **impactos** dos programas e, por outro, num *Banco de Indicadores* aperfeiçoado. Este banco, por sua vez, reflete, em sua essência, os próprios intentos implícitos no trabalho dos programas. As informações resultantes, apresentadas e discutidas com os coordenadores dos próprios programas, serviram de *validação* da própria avaliação antes de prover *feedback* para esses programas num próximo momento. O retorno levado aos programas pelas equipes de capacitação e avaliação em conjunto, num processo continuado de capacitação, foi de inegável valor no sentido de conduzi-los a novas percepções de suas necessidades e correspondentes ajustes de rumos e conteúdos. Em síntese, o processo de avaliação, ao tentar registrar os efeitos das ações de capa- citação que se acumulam nos programas, facilitou não só a própria reorientação das atividades de capa- citação como o próprio desenvolvimento dos programas. *(Developmental Evaluation, Popham, 1994).*

3. Resultados

A seguir são resumidos os resultados das etapas de capacitação e de avaliação que, embora apresentados separadamente para melhor entendimento, foram acontecendo em paralelo, como fruto de interação entre as duas etapas. Além disso pudemos constatar que as ações já realizadas (gerais e específicas) proporcionam uma otimização das questões inerentes a cada Projeto. Nas ações gerais os profissionais participantes puderam trocar experiências, identificar problemáticas comuns, circunscrever a diversidade de aspectos que estão imbricados num determinado tema e numa determinada necessidade ligada ao tema. Nas ações específicas foi possível problematizar e refletir, buscando novas estratégias de trabalho, sobre a prática tantas vezes solapadas pelo cotidiano.

Figura 4 (a)

PROGRAMA F: Visão Comparativa de Impacto entre Categorias

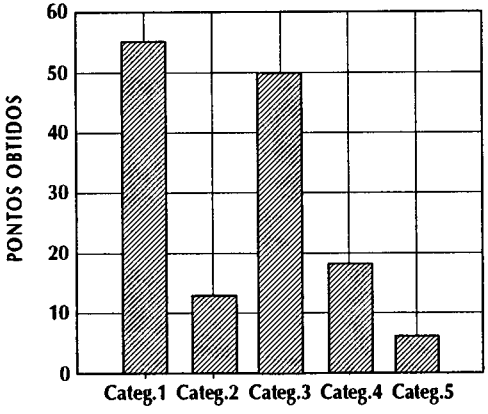


Figura 4 (b)

PROGRAMA F: Mérito por Categoria

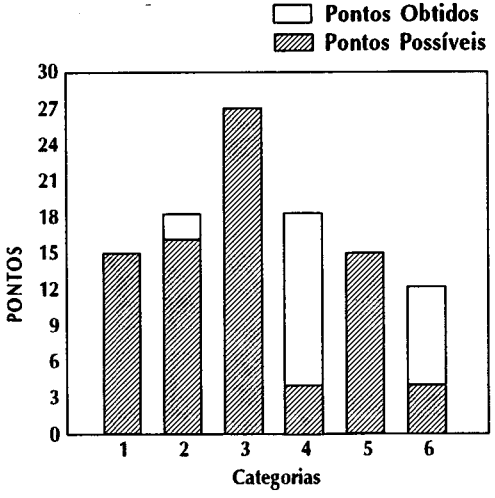


Figura 5 (a)

Impactos na Categoria
Desenvolvimento Sócio-Cultural

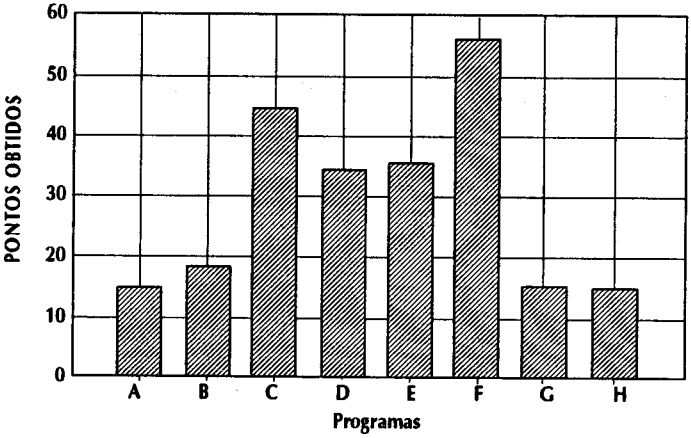
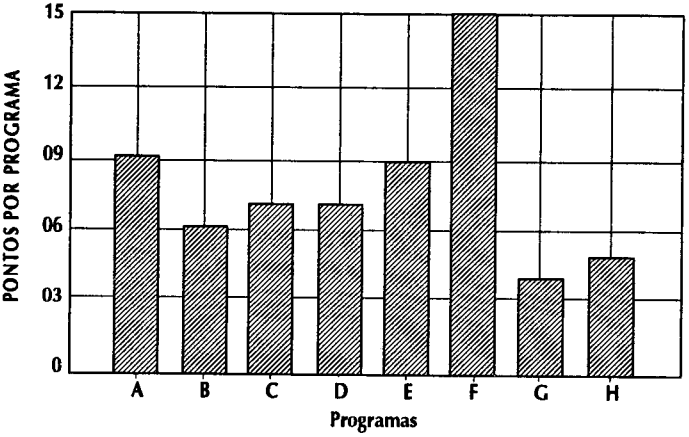


Figura 5 (b)

Mérito na Categoria 1:
Estrutura de Apoio



3.1 Capacitação

As estratégias das ações de capacitação têm sido norteadas por uma permanente interlocução com os Projetos e as Universidades. Esta interlocução viabiliza o estreitamento da interface Projetos-Capacitação-Universidades, cujos resultados são apresentados no quadro "Ações de Capacitação" - **Figura 3**

3.2 Avaliação

O processo de avaliação resultou em:

a) um ***Banco de Indicadores de Mérito e de Impacto.*** Compõe-se de um total de 35 indicadores de mérito observados e agrupados em 6 categorias identificadas - Estrutura de Apoio; Equipe Responsável; Atividades Educacionais; Serviços de Atendimento; Ambiente Acolhedor e Gerenciamento. Os indicadores de Impacto, por outro lado, foram identificados num total de 95, que se agruparam em 5 categorias - Desenvolvimento Sócio-Cultural; Capacitação para o Trabalho; Crescimento Individual; Desenvolvimento Moral; Expectativa de Vida - sendo esta última categoria uma nova emergente neste trabalho, acrescentando-se às 4 que já existiam no Banco anterior de 1987. Isto sugere uma nova dimensão na evolução do trabalho de programas com crianças e jovens durante a década passada.

b) um ***perfil de cada programa quanto a seus méritos e seus impactos.*** A base para traçar este perfil foi uma quantificação das evidências, tanto com relação aos méritos como aos impactos, em termos de "alguns sinais" (AS) ou "marcante" (M), conforme indicado na maioria dos casos em cada programa. Contando as intensidades correspondentes com pesos de 1 ou 3, os programas receberam "pontos" por categoria de mérito e de impactos, resultando em seu perfil. **Figuras 4(a)** e **4 (b)** mostram exemplos de perfis para o Pro-

Figura 6 (a) - Impactos por Categoria

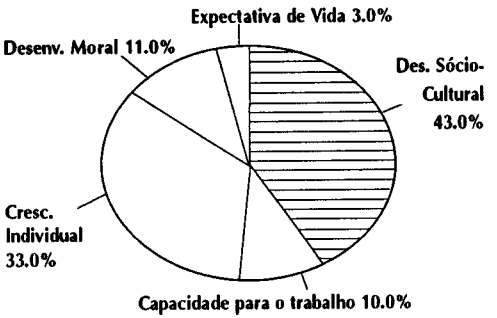
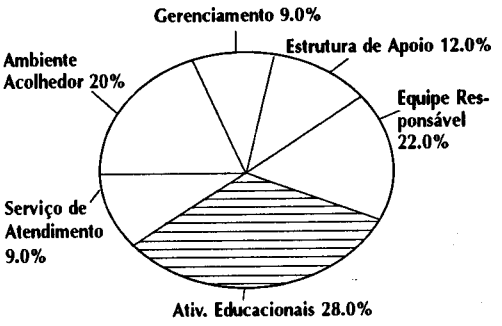


Figura 6 (b) - Comparação entre Categorias de Mérito



grama F , do impacto e do mérito. Eles retratam os pontos fortes e as áreas a serem fortalecidas de cada programa. Os programas diferem nas dimensões em que são fortes, nenhum atingindo todas as áreas de atenção por igual neste primeiro momento. A verificação dos 'crescimentos' é o objetivo do segundo momento de avaliação, especialmente em função das ações de fortalecimento ocorridos entre os momentos.

c) uma ***visão comparativa de todas os programas com relação ao mérito e ao impacto.*** Foi traçada na base da mesma pontuação descrita acima. Figuras **5 (a)** e **5 (b)** exemplificam os casos de categoria Desenvolvimento Sócio-Cultural (impacto) e Estrutura de Apoio (mérito). Esta é uma visão do conjunto, o que facilita diálogo e troca de competências entre programas para benefícios mútuos.

d) uma ***visão do mérito/impacto no global, sua distribuição entre as categorias.*** As figuras **6 (a)** e **6 (b)** apresentam os resultados a este respeito. Impactos maiores se encontram em desenvolvimento Socio-Cultural, e são de intensidade menor com relação a Expectativa de Vida, mostrando para os programas o amplo espaço onde poderão se desenvolver mais. O mérito maior dos programas se encontra mais no que se refere às suas atividades educacionais, à qualidade de suas equipes e à oferta de um ambiente acolhedor do que no que se refere a seu nível de gerenciamento, estrutura de apoio e serviços de atendimento. O Banco de Indicadores (em anexo) aponta para os ***impactos*** e os ***méritos*** constatados nos oito programas avaliados, sendo que de modo diversificado com diferentes intensidades.

4. Considerações Finais

Os resultados aqui relatados se referem à capacitação e à avaliação realizadas no primeiro momento do projeto. É o retrato inicial da situação, cada programa com seus desafios e sucessos, fruto de sua história. No cômputo global, o empenho parece mais louvável com relação ao desenvolvimento sócio-cultural da criança, ao seu crescimento individual e ao desenvolvimento moral, nessa ordem. A área de capacitação para o trabalho parece menos contundente por ser mais desafiadora. A expectativa de vida como resultado aponta para a evolução dos programas numa direção louvável. Quanto ao mérito, os programas parecem estar mais fortes com relação a suas atividades educacionais, contando com equipes responsáveis e oferecendo um ambiente acolhedor para a criança. As dificuldades maiores parecem estar relacionadas a suas estruturas de apoio e à capacidade de gerenciamento e, talvez, por conseguinte, em oferecer serviço de atendimento melhores.

Tanto os méritos como os impactos nos 8 programas variam entre programas, o que faz de algumas áreas sua prioridade de atenção. No mosaico total, porém, esses parecem se complementar. Não obstante, daqui para o segundo momento, esta visão do mosaico deve mudar para mostrar outras prioridades mais trabalhadas. Tentar-se-á também identificar ações que se relacionem com os 'crescimentos' que forem evidenciados, o que oferecerá importantes subsídios para a comunidade que atua, a que estuda e a que decide.

Anexo

Banco de Indicadores
IMPACTO

Categoria 1 - Desenvolvimento Sócio-Cultural
Indicadores de Impacto

01 - Aceitação dos Diferentes
02 - Consciência de Equipe
03 - Consciência Política
04 - Consciência Social Crítica
05 - Consideração com os Demais
06 - Confiança nos Educadores
07 - Cooperação
08 - Cumprimento de Regras de Disciplinas no Grupo
9 - Envolvimento Prazeroso nas Atividades
10 - Exercício de Direitos e Deveres
11 - Expressão Artístico-Cultural
12 - Fidalguia
13 - Hábitos de Convivência Social
14 - Hábitos de Lazer
15 - Hábitos de Limpeza
16 - Interesse de Ensinar aos Outros
17 - Liberdade de Expressão
18 - Manifestação de Gosto por Atividades Musicais
19 - Negociação
20 - Participação Democrática
21 - Preservação do Espaço do Programa
22 - Recrutamento
23 - Relação Interpessoal
24 - Resolução de Problemas sem Violência
25 - Responsabilidade com a Comunidade
26 - Responsabilidade com a Família
27 - Socialização do Saber
28 - Solidariedade com os seus Pares
29 - Uso Adequado do Material Esportivo e de Lazer
30 - Uso Construtivo da Liderança
31 - Utilização Adequada do Tempo
32 - Valorização da Cultura
33 - Valorização da Ordem
34 - Valorização do Programa
35 - Vínculo com o Programa

Categoria 2 - Capacitação para o trabalho
Indicadores de Impacto

01 - Aquisição de Renda
02 - Auto-Sustentação
03 - Competência Técnica
04 - Engajamento no Trabalho
05 - Persistência na Tarefa
06 - Procura de Emprego
07 - Responsabilidade no Trabalho
08 - Uso Adequado de Material de Trabalho
09 - Uso Eficiente de Renda
10 - Valorização do Trabalho

Categoria 3 - Crescimento Individual
Indicadores de Impacto

01 - Aceitação de Desafios
02 - Afetividade
03 - Aquisição de Conhecimento e Habilidades Básicas
04 - Aspiração Realística
05 - Auto-Confiança
06 - Auto-Estima
07 - Autopercepção de Mudanças
08 - Capacidade de Comunicação
09 - Capacidade Crítica
10 - Competência Linguístico-Verbal
11 - Competência Lógico-Matemática
12 - Consciência da Própria Realidade
13 - Coordenação PsicoMotora e Ritmo
14 - Criatividade
15 - Cuidado com a Aparência Pessoal
16 - Equilíbrio Emocional
17 - Esforço p/ Realizar a Tarefa Adequadamente
18 - Generosidade
19 - Habilidades Esportivas
20 - Hábitos de Higiene
21 - Iniciativa
22 - Interesse por Aprendizagem de Habilidades Manuais
23 - Melhoria na Saúde
24 - Motivação para os Estudo
25 - Pontualidade
26 - Reconhecimento do Erro
27 - Sinceridade
28 - Uso Adequado do Material Escolar
29 - Valorização do Estudo
30 - Valorização da Saúde

Categoria 4 - Desenvolvimento Moral
Indicadores de Impacto

01 - Condenação de Atividades Desviantes
02 - Confiança no Outro
03 - Defesa da Não-Violência
04 - Desejo de Constituir Família
05 - Espiritualidade
06 - Gratidão
07 - Honestidade
08 - Identificação com Modelos Positivos
09 - Proteção do Educador
10 - Respeito à Propriedade Alheia
11 - Respeito à Sexualidade
12 - Respeito aos Mais Velhos
13 - Respeito na Crítica aos Outros
14 - Respeito às Regras
15 - Senso de Justiça
16 - Valorização da Mulher

Categoria 5 - Expectativa de Vida
Indicadores de Impacto

01 - Esperança em um Futuro Melhor
02 - Manifestação de Felicidade
03 - Projeto de Vida
04 - Relação Grau de Escolaridade x Perspectiva de Futuro

MÉRITO

Categoria 1 - Estrutura de Apoio

01 - Estrutura física Adequada
02 - Transporte
03 - Alimentação
04 - Vestuário
05 - Equipamento

Categoria 2 - Equipe Responsável

01 - Profissionais Especializados
02 - Equipe de Apoio
03 - Interrelação no Programa
04 - Autocapacitação
05 - Compromisso com a tarefa
06 - Modelo Positivo

Categoria 3 - Atividade Educacionais

01 - Atividades Diversificadas
02 - Atividades Pedagógicas
03 - Atividades Profissionalizantes
04 - Atividades Artístico-Culturais
05 - Forum de Discussão e Negociação
06 - Valorização da Criança e do Jovem
07 - Rotina Diária
08 - Respeito à Individualidade
09 - Atividade Adequada ao Desenvolvimento do Corpo

Categoria 4 - Serviços de Atendimento

01 - Diversidade de Atendimento
02 - Extensão de Serviços à Família
03 - Extensão de Serviços à Comunidade
04 - Atendimento à Saúde
05 - Atendimento Psicológico
06 - Atendimento Jurídico

Categoria 5 - Ambiente Acolhedor

01 - Cortesia
02 - Limpeza do Ambiente
03 - Estética do Ambiente
04 - Demonstração de Prazer no Trabalho
05 - Confiança entre os Membros do Programa

Categoria 6 - Gerenciamento

01 - Organização/Planejamento
02 - Intercâmbio com Instituições
03 - Intercâmbio com a Comunidade
04 - Auto-Sustentação