

MANUAL DE FUNCIONAMENTO

# ESCOLA DAS MÃES





**juntos**  
pelo Desenvolvimento Sustentável

Iniciativa:



Parceiro técnico:



Realização:



# INTRODUÇÃO

## OBJETIVO DO MANUAL

O objetivo deste Manual de Funcionamento ser um guia auxiliar, servindo como apoio à Prefeitura e órgãos responsáveis na operação do Projeto Escola das Mães, garantindo sua continuidade e sustentabilidade através da definição de fluxos, processos e atribuições. Trata-se, também, de um guia de referência para compras, contratações e formações.

Cocriada pela frente de inovação em serviços públicos do Programa **Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável** no município de Santos, a Escola das Mães surgiu a partir do desafio de criar um serviço acolhedor e efetivo para gestantes e mães com crianças de até 1 ano de idade visando reduzir a mortalidade infantil do município.



**Comunitas**

## COMUNITAS

A Comunitas é uma organização da sociedade civil brasileira que tem como objetivo contribuir para o aprimoramento dos investimentos sociais corporativos e estimular a participação da iniciativa privada no desenvolvimento social e econômico do país. Por meio do envolvimento de diversos atores, estimula e fomenta ações conjuntas com o propósito de promover o desenvolvimento sustentável. A organização conta com o apoio e a liderança de grandes empresas, engajadas em suas várias frentes de atuação, dentre elas, o **Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável**.



## **JUNTOS PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

O Juntos é um programa de aprimoramento da gestão pública criado com foco nos governos municipais, esferas administrativas mais próximas da população. Seu maior objetivo é investir em parcerias inovadoras entre o setor público, o privado e a sociedade civil para, desta forma, fortalecer a gestão pública, promover o desenvolvimento local e melhorar os serviços à comunidade.

Atualmente o programa é desenvolvido em doze municípios brasileiros: Campinas (SP), Paraty (RJ), Pelotas (RS), Santos (SP), Juiz de Fora (MG), Teresina (PI), Curitiba (PR) e Itirapina (SP) - em modelo de consórcio com as cidades de Brotas, Corumbataí, Limeira e São Carlos, todas no interior paulista. Para que o Juntos possa desenvolver suas ações em todas essas cidades, ele conta com a parceria de diversos atores, dentre eles o Tellus.



## **TELLUS**

A Agência Tellus é a primeira agência de design de serviços públicos no Brasil. Auxilia o Governo e organizações provedoras de serviços públicos a encontrar e priorizar oportunidades de melhorias e inovação para então desenvolver, com cidadão e servidores, serviços públicos de alta qualidade. Uma consultoria que desenha e implanta soluções na prática, fazendo com que as ideias saiam do papel.

# SUMÁRIO

## PARTE 1: O QUE É A ESCOLA DAS MÃES

<b>1.1 De onde veio esta ideia?</b>	<b>08</b>
<b>1.2 O que é a Escola das Mães?</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Manifesto da Escola das Mães</b>	<b>12</b>

## PARTE 2: QUEM FAZ PARTE?

<b>2.1. Grupo de Referência</b>	<b>16</b>
2.1.1 Quem é o Grupo de Referência?	16
2.1.2 Qual o papel do Grupo de Referência?	16
2.1.3 Como formar o Grupo de Referência?	16
<b>2.2 Facilitadores</b>	<b>17</b>
2.2.1 Quem são os facilitadores?	17
2.2.2 Qual o papel dos facilitadores?	17
2.2.3 Como convidar novos facilitadores?	19
2.2.4 Como formar novos facilitadores?	19
2.2.5 Como oficializar a participação no time de facilitadores?	19
<b>2.3 Porta-voz</b>	<b>20</b>
2.3.1 Quem são os porta-vozes?	20
2.3.2 Qual o papel dos porta-vozes?	20
2.3.3 Como convidar novos porta-vozes?	20
2.3.4 Como formar novos porta-vozes?	20

<b>2.4 Usuários</b>	<b>21</b>
2.4.1 Para quem é a Escola das Mães?	21
2.4.2 Qual o papel dos usuários?	21

## PARTE 3: COMO FUNCIONA?

<b>3.1 Visão Geral do Programa</b>	<b>24</b>
3.1.1 Blueprint do Serviço	24
<b>3.2 Processos, Materiais e Suporte ao Serviço</b>	<b>28</b>
3.2.1 Para usuários	28
3.2.1.1 Atividades da EdM	28
3.2.1.2 Kit do usuário	30
3.2.1.3 Aplicativo da Escola das Mães	32
3.2.1.4 Ambiência	34
3.2.2 Para facilitadores	36
3.2.2.1 Formação de facilitadores	36
3.2.2.2 Kit de Boas-Vindas ao Facilitador	38
3.2.2.3 Kits didáticos	40
3.2.2.4 Armário Escola das Mães	42
3.2.3 Comunicação e identidade Visual	44
3.2.3.1 Apresentações da Escola das Mães	44
3.2.3.2 Site e email	46
3.2.3.3 Vídeos	48
3.2.3.4 Redes Sociais	48
3.2.3.5 Impressos	50

## PARTE 4: COMO SE ACOMPANHA O PROGRAMA?

<b>4.1 Reuniões dos facilitadores</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Reuniões do Grupo de Referência</b>	<b>54</b>
<b>4.3 Reuniões do Grupo de Suporte</b>	<b>55</b>
<b>4.4 Reuniões do Grupo de Aprovação</b>	<b>55</b>
<b>4.5 Reuniões do Grupo de Governança</b>	<b>55</b>

## PARTE 5: COMO SE AVALIAM OS RESULTADOS?

<b>5.1 Indicadores quantitativos</b>	<b>59</b>
<b>5.2 Indicadores qualitativos</b>	<b>59</b>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

60

### ANEXOS (CD)

- 1 Modelos
- 2 Apresentação da Escola das Mães
- 3 Ficha exemplo de Conteúdo
- 4 Lista de Compras





# O QUE É A ESCOLA DAS MÃES?

Um nova ação do Programa Mãe Santista

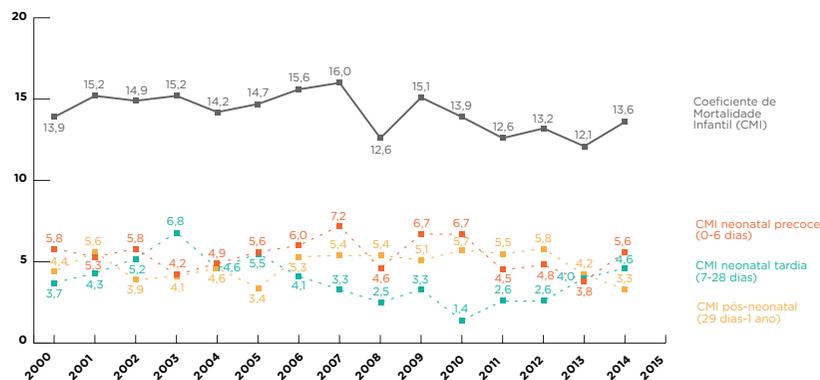
# 1 O QUE É A ESCOLA DAS MÃES?

Um nova ação do Programa Mãe Santista

## 1.1 DE ONDE VEIO ESTA IDEIA?

O objetivo primordial da Escola das Mães está alinhado com uma das metas prioritárias da atual gestão: a redução da mortalidade infantil.

Este coeficiente - a mortalidade infantil - é medido através do cálculo dos óbitos de bebês com menos de 1 ano de idade residentes no município a cada 1.000 nascidos vivos. No caso de Santos, a mortalidade infantil teve uma queda significativa na década de 1990 decorrente de diversas ações de caráter estrutural e básico como vacinas, controle de epidemias e melhorias no saneamento básico. A partir de então - anos 2000 - o município viveu uma estabilidade do coeficiente, ainda que o mesmo mantivesse um patamar alto (ver gráfico abaixo). A recomendação da Organização Mundial de Saúde é manter a mortalidade infantil abaixo dos 10 óbitos por 1.000 nascidos vivos. Em 2014, a mortalidade infantil



Dados: SEVIG-MMI | SIM | SINASC | Secret. de Saúde de Santos 2014

de 13,6 significou que, no município de Santos, em números absolutos, 70 bebês com menos de 1 ano de idade faleceram.

Há diversos fatores que influenciam o cálculo da mortalidade infantil, e uma vez que grandes questões básicas são resolvidas, o desafio se torna cada vez mais complexo, pois ela passa a ser resultado de um mosaico de pequenas causas conectadas e que pedem ações integradas, de diversos escopos, para os índices continuem decaindo.

A rede de saúde de Santos, desde 2013, conta com o Programa Mãe Santista, que oferece todas as consultas, exames e procedimentos preconizados pela Rede Cegonha no acompanhamento das mulheres, gestantes e puérperas.

No município, 99% das gestantes realizam a rotina de Pré-Natal, porém a análise do índice de mortalidade infantil revela que a maioria dos óbitos evitáveis infantis ocorre devido a causas perinatais, ou seja, devido a problemas na qualidade da assistência ao Pré-Natal e ao parto.

A linha de cuidado na rede de saúde de Santos orienta as mulheres a realizarem consultas ginecológicas semestrais; oferece às gestantes, ao menos, 6 consultas de Pré-Natal, e às puérperas a rotina de consultas pediátricas já começa logo na primeira semana de vida do recém-nascido. Porém, sabe-se que apenas o espaço das consultas não é suficiente para sanar todas as dúvidas e demandas das usuárias. Por isso, devem existir outros momentos e profissionais disponíveis para estes esclarecimentos e isso pode acontecer, principalmente, nos grupos educativos realizados em unidades básicas.

Em levantamento feito pela Secretaria de Saúde de Santos, em 2015, nem todas as unidades básicas possuíam grupos de gestantes, aleitamento

e/ou planejamento familiar. Essa prática foi se perdendo ao longo das mudanças de gestão e, atualmente, mesmo as unidades que ainda mantêm grupos não possuem diretrizes unificadas nem materiais didáticos atualizados. Os profissionais que conduzem estas atividades, geralmente, são as enfermeiras e técnicas de enfermagem, além de agentes comunitários.

Foi considerando todo este cenário que servidores se uniram para desenhar uma nova proposta que, gradualmente, resgatasse e renovasse os espaços coletivos dos grupos com temáticas materno-infantis incorporando novas nas práticas na rotina das unidades

Neste momento começava a nascer o processo de criação da Escola das Mães.

## O QUE É O PROGRAMA MÃE SANTISTA

O Programa oferece às gestantes todas as consultas e exames durante a gravidez, além de distribuir às mães que realizam, no mínimo, 5 consultas de Pré-Natal um enxoval para o recém-nascido. Desde sua criação em 2013, o programa Mãe Santista já atendeu 7.000 mulheres.



Processo de Cocriação. Foram realizadas diversas oficinas, reuniões e atividades de geração de soluções para a questão da mortalidade infantil, com o envolvimento de profissionais de diversas áreas da saúde. Uma destas soluções foi a Escola das Mães.



# O QUE É A ESCOLA DAS MÃES?

Um nova ação do Programa Mãe Santista

## 1.2 O QUE É A ESCOLA DAS MÃES?

A Escola das Mães é mais uma ação do Programa Mãe Santista da Secretaria de Saúde de Santos visando a melhora da qualidade das atividades educativas para as mulheres e famílias.

A Escola das Mães unifica um conjunto de atividades educativas que complementam as consultas médicas e preparam as mulheres e sua rede de apoio (parceiro, familiares, amigos, etc.) para a maternidade. Ela vem para integrar diversos grupos que já acontecem em muitas unidades básicas, como grupos de gestantes, planejamento familiar, grupo de aleitamento e grupos de mulheres, usando novos materiais e incluindo novos formatos.

A Escola das Mães é um programa transversal da Secretaria de Saúde que acompanha as usuárias nos diversos níveis de atenção e complexidade contando com o envolvimento de diferentes perfis de atendimento: da gestão ao atendimento direto à população.

As atividades acontecem não apenas nas unidades básicas de saúde, mas também em diversos equipamentos da Secretaria de Saúde, tais como o Instituto da Mulher e da Gestante e as maternidades municipais, podendo, também, alcançar outras secretarias ou mesmo outros locais, não necessariamente ligados à Prefeitura, como, por exemplo, uma associação de moradores de bairro. Tais atividades são conduzidas por servidores da rede que passam por um treinamento específico.

As atividades podem ser com grupos homogêneos, por exemplo, somente com gestantes, ou heterogêneos, gestantes, parceiros, avós, etc. Para o sucesso do encontro, é fundamental que haja a criação de um espaço de livre diálogo e escuta, sem julgamento de opinião, onde os participantes sintam-se à vontade para se colocar de forma natural e espontânea.

A Escola das Mães está organizada em **5 pilares de conteúdo** que englobam as temáticas abordadas nas atividades. A partir destes módulos, os facilitadores se orientam para criar atividades que reforcem a amplitude de temáticas prevista pela Escola das Mães.



### 1. SAÚDE REPRODUTIVA

Aborda temas como sexualidade, seus aspectos biológicos, psíquicos e sociais, discussões de gênero até o planejamento reprodutivo, como a fertilidade e contracepção.



### 2. GESTAÇÃO

Engloba os diversos aspectos impactados pela gestação, desde sua aceitação até as transformações corporais e emocionais, alimentação, exercícios físicos, políticas e direitos relacionados a este período. Também aqui são trabalhadas informações que preparam a mulher e sua rede para o parto e a amamentação.



### 3. PARTO

O parto é uma experiência intensa e mobilizadora da gestação e, por isso, merece um conjunto de informações especiais. Neste módulo são discutidos os tipos de parto, procedimentos, sinais de parto, além do local e quais profissionais são envolvidos.



### 4. PÓS-PARTO

O pós-parto é um período que inclui, além dos cuidados específicos para a mulher, os do recém-nascido. Desde as mudanças no corpo da mulher até a nova rotina da família são abordados aqui.



### 5. ALÉM DA GESTAÇÃO

Reforçando que a Escola das Mães não é apenas para gestantes, o propósito deste módulo é trabalhar temas mais amplos e de conscientização: relação com trabalho, educação, direitos, e até temas como a violência de gênero.



### **1.3 MANIFESTO DA ESCOLA DAS MÃES**

O manifesto é um conjunto de conceitos que fundamentam e orientam todas as práticas da Escola das Mães. Consiste na sua essência e deve ser o crivo de qualidade na avaliação interna de suas ações.

## **ESCOLA LIVRE**

A Escola das Mães é uma escola livre dentro da rede municipal de saúde de Santos que prepara as mulheres, parceiros e famílias para as grandes transformações de uma gestação.

.....

## **ACESSÍVEL**

As atividades são abertas para moradores e usuários da rede pública e privada de Santos.

.....

## **PERSONALIZADA**

Os temas abordados vão desde a maternidade, sexualidade e bem-estar, até trabalho, educação e lazer. Cada usuário escolhe um caminho único de interesses e pode cursar quantas atividades desejar.

.....

## **VIVÊNCIA PRÁTICA**

A metodologia de ensino é baseada na experiência e vivência prática e é ministrada por um time multidisciplinar de especialistas.

.....

## **COLETIVO**

Acreditamos na gestação como uma oportunidade de crescimento da mulher, do parceiro, da rede de saúde e de toda comunidade. Por isso, a Escola das Mães é um espaço de constante desenvolvimento coletivo.

O manifesto da Escola das Mães está registrado e disponível nos diversos materiais de comunicação da Escola e é discutido e apresentado nos treinamentos.





# **QUEM FAZ PARTE?**

**Profissionais e seus níveis de  
participação na Escola das Mães**



## QUEM FAZ PARTE?

Profissionais e seus níveis de participação na Escola das Mães

Como citado anteriormente, a Escola das Mães é uma ação que acompanha a linha de cuidado da mulher e gestante, sendo transversal à Secretaria de Saúde de Santos e passando pelos diferentes níveis de atenção e complexidade.

A Escola das Mães conta com quatro principais grupos com diferentes funções e que devem atuar em sinergia para seu funcionamento. São eles: o Grupo de Referência, os Facilitadores, os Porta-Vozes e os Usuários.

### 2.1 GRUPO DE REFERÊNCIA

#### 2.1.1. Quem é o Grupo de Referência?

Servidores da gestão da rede de Saúde, ligados à linha materno-infantil, responsáveis por acompanhar, organizar e divulgar a Escola das Mães para toda a rede. Estes servidores devem atuar em conjunto, dividindo entre si as tarefas da Escola das Mães.

#### 2.1.2. Qual o papel do Grupo de Referência?

Consiste principalmente na condução de reuniões, realização de articulações, acompanhamento de logísticas de funcionamento e processos e monitoramento de resultados.

#### 2.1.3. Como formar o Grupo de Referência?

Servidores da saúde que atuam em projetos, coordenadorias, grupos técnicos são convidados a formarem o Grupo de Referência dentro da Secretaria de Saúde. Estes profissionais devem dedicar parte de sua carga horária à Escola das Mães.



Técnica de Enfermagem demonstra kit educativo sobre parto, que era utilizado em grupos com gestantes na unidade básica de saúde São Manoel.

## 2.2 FACILITADORES

### 2.2.1 Quem são os facilitadores?

O time de facilitadores é composto por profissionais e servidores que atuam com mulheres, gestantes e puérperas e possuem perfil para condução de grupos e atividades dinâmicas. Qualquer trabalhador da saúde está apto a participar do time de facilitadores, independente do seu nível de escolaridade.

Os facilitadores também podem ser profissionais externos à rede pública, vindos de fundações, universidades, organizações sociais ou, ainda, podem ser profissionais liberais. O importante é esclarecer que estes devem possuir um vínculo prévio de caráter voluntário com a prefeitura para ministrar suas atividades. Eles também devem participar das formações de facilitadores para estarem aptos a realizar as ações da Escola das Mães.

### 2.2.2 Qual o papel dos facilitadores?

Ao se tornar facilitador da Escola das Mães, o servidor passa a fazer parte de um time orientado para o empoderamento dos usuários no seu próprio cuidado. Sua grande meta é o desenvolvimento não apenas dos usuários, mas também dos outros profissionais, com a meta de reduzir a mortalidade infantil do município e melhorar a assistência na linha materno-infantil.

Seu papel é criar e realizar regularmente atividades diversas abordando os múltiplos temas contemplados pela Escola das Mães, principalmente no local onde trabalha (no caso de estar vinculado a alguma unidade). Estas atividades devem ser pensadas envolvendo diversas formas de aprendizagem, não apenas o modelo expositivo. O facilitador deve usar dinâmicas vivenciais, experimentais, filmes, músicas, visitas, entre as várias ferramentas de aprendizagem dos conteúdos da Escola das Mães. É importante que os facilitadores estejam engajados com a temática materno-infantil, se identifiquem com o papel de moderadores grupais e estejam disponíveis para se tornar uma referência.



Técnica de Enfermagem demonstra kit educativo sobre parto, que era utilizado em grupos com gestantes na unidade básica de saúde São Manoel.

## 2

# QUEM FAZ PARTE?

## Profissionais e seus níveis de participação na Escola das Mães

Os grupos são espaços de troca muito importantes e que podem mobilizar muitos sentimentos entre os participantes, bem como no facilitador. É importante estar atento e reconhecer estas emoções, tanto no grupo quanto em si. Um espaço importante para trabalhá-los é na reunião mensal. Em relação aos participantes, é essencial encaminhar as demandas que emergem nos grupos para a equipe da unidade. Saiba-se que no grupo podem surgir relatos de grande sofrimento emocional e até físico, e é responsabilidade do facilitador encaminhar o caso aos profissionais adequados que podem dar a devida continuidade ao cuidado.

O facilitador também deve ficar atento às dúvidas e temáticas do grupo. Quando não souber tratar de alguma questão, deve contar com a equipe da unidade e também incorporar tais respostas nas suas próximas atividades.

Eventualmente, alguns facilitadores serão convidados a conduzir a formação semestral da Escola das Mães. Esta capacitação será melhor descrita a seguir; porém, vale esclarecer que os facilitadores com perfil serão convidados a idealizar e conduzir esta formação.

### 2.2.3 Como convidar novos facilitadores?

Como os facilitadores são, principalmente, os servidores e profissionais da rede pública de saúde, eles podem, a qualquer momento, entrar em contato com a Escola das Mães e demonstrar seu interesse ou aptidão. Isso pode acontecer de três maneiras:

#### a) Por inscrição no site Escola das Mães

O site da Escola das Mães é uma ferramenta que será detalhada mais adiante neste manual, mas o importante aqui é destacar que ele possui um espaço de cadastro para novos facilitadores (vide anexo). Os servidores interessados preenchem a inscrição que é enviada ao Grupo de Referência.

O formulário contém dados para contato e disponibilidade de dias, horários e locais para a atuação do futuro facilitador. Além disso, possui também uma indicação de quais temas serão desenvolvidos nas atividades.

Estas respostas são encaminhadas para equipe do Grupo de Referência, que compila os cadastrados, entra em contato, agradece o interesse, esclarece dúvidas e informa sobre as próximas formações.

#### b) Por meio de indicação

Existe um canal aberto e constante para a indicação de servidores que possam vir a ser facilitadores da Escola das Mães. Neste caso, ao se deparar com algum servidor que queira indicar outro profissional, pede-se que o servidor entre em contato com o Grupo de Referência via email, telefone ou presencialmente na Secretaria de Saúde de Santos.

Será agendada uma breve conversa para apresentação da Escola das Mães, além do levantamento de alguns dados importantes. Com isso, o servidor fica registrado no cadastro de novos facilitadores e passa a receber as informações das novas formações e eventos da Escola das Mães.

#### c) Por meio da divulgação da Escola das Mães

Outra forma de atrair novos facilitadores para a Escola das Mães é reforçar o convite sempre que houver divulgações da Escola das Mães e do programa Mãe Santista.

Uma maneira é através de matérias compartilhadas nas mídias da Prefeitura, como o Diário Oficial, os posts nas redes sociais e divulgações na intranet dos servidores. Outra é durante as apresentações da Escola das Mães, como reuniões, congressos e eventos. Nestas chamadas, é importante inserir o link do site da Escola das Mães ([escoladasmaes.santos.sp.gov.br](http://escoladasmaes.santos.sp.gov.br)) que possui o formulário para inscrição, citado anteriormente.

#### 2.2.4 Como formar novos facilitadores?

De acordo com o Manifesto, o trabalho na Escola das Mães é sempre coletivo e deve utilizar vivências práticas e dinâmicas; portanto, é indispensável que o facilitador passe por um treinamento que o prepare bem para esta função (ver Formação de facilitadores).

O Grupo de Referência organiza estas capacitações semestralmente e envia o convite aos servidores por Os treinamentos incluem a entrega de certificados aos participantes, a partir do momento estando aptos para participar do time de facilitadores da Escola das Mães. O previsto é que o time seja ampliado e atualizado frequentemente, a cada novo treinamento.

Em relação às capacitações mais técnicas, os próprios facilitadores sugerem as temáticas necessárias e encaminham para a Coordenadoria de Formações (Coform) da Secretaria de Saúde, que tentará incluí-las em sua agenda anual de capacitações.

Uma vez em ação, os facilitadores também participam de encontros mensais para trocar experiências, cocriar soluções e gerar aprendizados a partir de suas práticas. Estes encontros também contam com a participação do Grupo de Referência e, eventualmente, com convidados especiais para trabalhar temáticas específicas.

#### 2.2.5 Como oficializar a participação no time de facilitadores?

É importante esclarecer que não há processo formal para contratação de facilitadores. As atividades da Escola das Mães fazem parte da rotina de trabalho já praticada destes servidores.

A oficialização se dá a partir da formação, entrega de certificado e do Kit de Boas-Vindas do Facilitador (ver página 40), que apresenta todas as informações sobre seu papel na Escola das Mães.



Primeira reunião do time de facilitadores da Escola das Mães.

## 2

# QUEM FAZ PARTE?

## Profissionais e seus níveis de participação na Escola das Mães

### 2.3. PORTA-VOZ

#### 2.3.1 Quem são os porta-vozes?

Assim como os facilitadores, o time de porta-vozes é composto por profissionais da ponta e servidores que atuam com mulheres, gestantes e puérperas e possuem perfil para condução de grupos e atividades dinâmicas.

#### 2.3.2 Qual o papel dos porta-vozes?

O porta-voz atua como representante da Escola das Mães nas unidades básicas, sendo o principal responsável por esclarecer dúvidas dos usuários e profissionais da própria unidade. Sua atuação torna-se ainda mais imprescindível em Unidades que ainda não realizam atividades da Escola, indicados a interessados os locais mais próximos que possuem o projeto.

O papel do porta-voz naturalmente aproxima o servidor ao time dos facilitadores, e as funções do primeiro serão absorvidas posteriormente pelos facilitadores da unidade.

#### 2.3.3 Como convidar os porta-vozes?

O servidor sempre deve exercer o papel de porta-voz por adesão. Ele pode ser convidado pela chefia da unidade ou pode se voluntariar para exercer este papel – além da atividade que já realiza na unidade. Novamente, não há um processo “formal” de contratação desta função; o papel de porta-voz se adapta à rotina já estabelecida dos profissionais que trabalham naquela Unidade.

#### 2.3.4 Como formar novos porta-vozes?

Também é necessário que os porta-vozes passem por um treinamento sobre a Escola das Mães, de modo que eles possam repassar as informações para o restante da equipe da Unidade onde atuam.

Neste treinamento devem ser abordados os seguintes pontos:

- O que é a Escola das Mães
- Como funciona
- Condutas esperadas
- Apresentação dos materiais de apoio e dos kits didáticos
- Apresentação dos canais de comunicação

O treinamento é realizado com frequência determinada pelo Grupo de Referência, a fim de criar um espaço aberto para troca de experiências sobre rotina e aprendizados.

### 2.4. USUÁRIO

#### 2.4.1 Para quem é a Escola das Mães?

A Escola das Mães é um projeto para todos. Grupos de gestante, mulheres, grupos de adolescentes, de aleitamento e também de planejamento familiar, que já eram realizados nas unidades básicas, passam por uma atualização no seu formato e dinâmicas a partir do momento que passam a integrar o conjunto de atividades da Escola, contando com atualização de seus materiais e treinamentos especializados. Os grupos não são apenas para as mulheres; os parceiros, familiares, amigos, ou seja, toda sua rede de apoio é bem-vinda a participar das atividades.

#### 2.4.2 Qual o papel dos usuários?

Além da participação nas atividades e no uso do aplicativo, as usuárias também possuem um papel importante de avaliar sua experiência com a Escola das Mães. Após as atividades, todas são convidadas a registrarem sua avaliação numa ficha. A análise desses comentários e percepções será utilizada como base de feedback para melhoria e inovações no programa. As usuárias também podem dar sua avaliação no aplicativo, após os eventos marcados na sua agenda – consultas, exames, atividades da Escola das Mães. Ela classifica o evento entre: ruim, bom ou ótimo. Desta maneira também o Grupo de Referência pode acompanhar a experiência das usuárias e encaminhar a avaliação para os envolvidos.

Enfermeira realizando testes de rotina com gestante em UBS.







# COMO FUNCIONA?

Os processos e passo a passo para o  
funcionamento da Escola das Mães

### 3

## COMO FUNCIONA?

Os processos e passo a passo para o funcionamento da Escola das Mães

### 3.1 VISÃO GERAL DO PROGRAMA

A seguir, detalhamos o funcionamento da Escola das Mães começando por um olhar geral do serviço, passando por todas as seções e atores envolvidos.

#### 3.1.1 BLUEPRINT DO SERVIÇO

A Blueprint é o mapeamento visual de todas ações que compõem o funcionamento da Escola das Mães dividido pelos diferentes atores.

### COMO FUNCIONA A ESCOLA DAS MÃES?



#### USUÁRIA

Mulheres, gestantes, mães de recém-nascidos, parceiros, familiares, amigos e comunidade.



#### FACILITADOR

Profissionais da ponta que atuam mulheres, gestantes e puérperas e conduzem as atividades em grupo da Escola das Mães nas unidades.



#### PORTA-VOZ

Representantes da Escola das Mães nas unidades básicas; são responsáveis por esclarecer dúvidas dos usuários e profissionais



#### GRUPO DE REFERÊNCIA

Grupo de servidores da gestão ligados à linha materno-infantil responsável por acompanhar, organizar e divulgar a Escola das Mães.

## MOMENTO I > ENGAJAR

	CHAMADAS INTERNAS	CAPACITAÇÕES INTERNAS		CHAMADAS EXTERNAS				
 USUÁRIA				Conhece a Escola das Mães através dos meios de comunicação da Prefeitura, que apresentarão o site e o aplicativo.	Através da comunicação visual encontrada nas unidades.	É orientada a participar da Escola das Mães por profissionais da unidade.	Por meio da visita do ACS, recebe materiais de apresentação da Escola.	Mulheres gestantes recebem folder da Escola das Mães na bolsa do kit Mãe Santista entregue na abertura do Pré-Natal na unidade.
 FACILITADOR	Servidor interessado se inscreve no site, ou é indicado para o Grupo de Referência.	Dupla de Facilitadores já em atuação é convidada a conduzir nova formação a cada semestre.	Novos Facilitadores passam por formação e recebem Kit de Boas-Vindas, além de definir data, horários, locais e temas das suas atividades.			Divulga atividades da Escola das Mães na rotina de trabalho da sua unidade.		
 PORTA-VOZ	Chefiar das unidades indicam servidor para ser Porta-Voz da Escola das Mães na unidade.	Participa de treinamento sobre a Escola das Mães e recebe materiais de apoio para sua unidade.	Recebe convite para se tornar Facilitador participando da formação semestral.	Multiplica conhecimentos para equipe da Unidade repassar aos usuários.	Cuida dos materiais de divulgação na unidade e solicita ao Grupo de Referência quando necessário.	Orienta profissionais que realizam abertura de Pré-Natal na sua unidade para explicarem o uso do Aplicativo.		
 GRUPO DE REFERÊNCIA	Compila lista de Porta-Voz e Facilitadores indicados/interessados.	Realiza treinamento especial sobre a Escola das Mães para os Porta-Vozes.	Semestralmente elege dupla de facilitadores para conduzir formação. Auxilia na organização e na definição do escopo.	Atualiza site e aplicativo com datas, horários, locais e temas dos grupos.	Divulga a Escola das Mães nos meios de comunicação da Prefeitura.	Divulga a Escola das Mães em eventos, reuniões e congressos ligados ao assunto, convidando parceiros externos como universidades, organizações da sociedade civil e conselhos profissionais a participarem.		

# 3

## COMO FUNCIONA?

Os processos e passo a passo para o funcionamento da Escola das Mães

### MOMENTO 2 > PREPARAR

### MOMENTO 3 > REALIZAR

PREPARAÇÃO DE MATERIAIS		INSCRIÇÃO NAS ATIVIDADES		ANTES DA ATIVIDADE	
 <p>USUÁRIA</p>		<p>Acessa o site ou aplicativo da Escola das Mães e registra seu interesse nas atividades desejadas.</p>	<p>Consulta a grade de atividades na própria recepção da Unidade ou durante visita domiciliar do ACS.</p>	 <p>USUÁRIA</p>	<p>Comparece ao local no dia e horário combinados.</p>
 <p>FACILITADOR</p>	<p>Se o tema estiver <b>ESTRUTURADO</b>: Facilitador estuda e cria suas atividades baseado nos conteúdos disponíveis sobre o tema.</p>	<p>Se o tema for <b>NOVO</b>: Facilitador encaminha novo tema para Grupo de Referências e recebe novo material.</p>	<p>Divulga agenda de atividades da Escola das Mães na rotina de trabalho da sua unidade.</p>	 <p>FACILITADOR</p>	<p>Prepara o ambiente para a atividade. Recebe as usuárias e as encaminha para o espaço onde ocorrerá a atividade.</p>
 <p>PORTA-VOZ</p>		<p>Se disponibiliza a tirar dúvidas dos usuários e profissionais sobre a Escola das Mães.</p>		 <p>PORTA-VOZ</p>	
 <p>GRUPO DE REFERÊNCIA</p>	<p>Atualiza conjunto de materiais disponíveis para Facilitadores realizarem atividades: kits didáticos, conteúdos,</p>	<p>Recebe novos temas e encaminha para discussão, revisão, validação e produção.</p>	<p>Visualiza as notificações de interesse registradas no aplicativo.</p>	 <p>GRUPO DE REFERÊNCIA</p>	<p>Solicita cobertura do Diário Oficial em dias de atividades especiais.</p>

## MOMENTO 4 > CUIDAR

### DURANTE A ATIVIDADE

Recebe na unidade ou leva seu Cartão de Presença e seu fichário.

Recebe Kit do usuário com caneta, pasta, fichário e fichas de conteúdo na sua primeira atividade da Escola das Mães

Registra sua opinião sobre o encontro na ficha de Feedback.

Registra a presença dos participantes no Cartão de Presença da usuária e, quando possível, tira fotos da atividade.

Entrega kit do usuário e as fichas de conteúdo sobre o tema daquela atividade para usuários.

Recolhe as fichas de feedback preenchidas e envia para Grupo de Referência.

Faz o controle dos materiais disponíveis nas unidades e recebe pedidos de reposição.

### DEPOIS DA ATIVIDADE

Acessa o conteúdo das atividades do seu fichário tanto no Aplicativo quanto no Site da Escola das Mães.

Encaminha demandas que surgiram na atividade para equipe da unidade.

Envia fotos e texto compartilhando experiências das atividades.

Participa de encontro mensal no qual troca experiências, cocria soluções e aprende novas ferramentas.

Mantém canal aberto com Grupo de Referência para encaminhar demandas.

Compila os feedbacks dos usuários e compartilha com Facilitadores no encontro mensal.

Prepara relatórios mensais de acompanhamento do uso do Aplicativo.

Organiza rotina de acompanhamento com reuniões regulares com Facilitadores, equipe da SMS, outras secretarias e Prefeito.

Faz levantamento de indicadores da Escola das Mães e apresenta nas rotinas de acompanhamento.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2 PROCESSOS, MATERIAIS E SUPORTE AO SERVIÇO

#### 3.2.1 PARA USUÁRIOS

Detalhamento de cada elemento da Escola de acordo com os itens: o que é | atores e funções | periodicidade

##### 3.2.1.1 ATIVIDADES DA EDM

###### ? O QUE É

Consideramos atividade da Escola das Mães qualquer atividade em grupo, com duração mínima de 30 minutos e conduzida por um facilitador que passou pela capacitação específica da Escola das Mães (ver 3.2.2.1 Formação dos Facilitadores)

Não existe limite mínimo de participantes, e o máximo se dará em função da capacidade de acomodação do espaço em que a atividade está sendo realizada. Uma vez que a atividade for divulgada, ela deve acontecer, mesmo se houver apenas um único usuário presente.



As atividades são abertas a qualquer participante, seja ela/ele da rede pública ou privada, gestante, família, acompanhante, amigo, criança, etc.

O grupo deve possuir uma temática central estabelecida previamente e divulgada junto ao horário e local do encontro. Os temas das atividades devem mudar periodicamente (semanalmente ou mensalmente) e a programação deve ser informada na unidade.

As atividades não devem ser apenas expositivas, devem usar diferentes métodos e dinâmicas, bem como kits didáticos disponíveis (ver 3.2.2.3 Kits Didáticos).



## ATORES E FUNÇÕES

### Grupo de Referência

- Atualiza site e aplicativo com informações do horário, local e tema da atividade.
- Recebe fichas de avaliação das atividades.
- Compila os feedbacks das atividades.

### Facilitador

- Informa temática, horário e local da atividade para Grupo de Referência.
- Facilitador estuda tema da atividade e cria dinâmicas para o encontro.
- Separa materiais necessários para atividade.
- Recebe lista de inscritos na atividade pelo Grupo de Referência.
- Comparece ao local da atividade com antecedência e arruma de acordo com atividade.
- Recebe usuários da unidade que chegam para atividade.
- Conduz atividade, registra presença das usuárias, entrega fichas de conteúdo, entrega fichas de feedback para

participantes e recolhe preenchidas, e depois envia para Grupo de Referência.

- Arruma o espaço e se certifica de guardar materiais utilizados.
- Realiza eventuais sugestões de encaminhamentos de acordo com demandas que emergiram durante a atividade e acompanha seus desdobramentos com a equipe da unidade.
- Quando possível tira fotos da atividade e realiza registro dos aprendizados do encontro e compartilha com Grupo de Referência.



## PERIODICIDADE

- Semanais, quinzenais ou mensais.
- As atividades possuem diferentes frequências e devem ser informadas antecipadamente na unidade e ao Grupo de Referência, que deverá solicitar a atualização da agenda no site EdM.

\*No mínimo, a unidade deve oferecer atividades nos dias de consulta de Pré-Natal, no período que antecede o atendimento

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.1.2 KIT DO USUÁRIO

#### ? O QUE É

Os participantes da EdM recebem um kit para registro dos seus aprendizados nas atividades. Cada kit é individual e é recebido na sua primeira participação na Escola das Mães. O kit contém os seguintes itens:

- Fichário
- Fichas de Conteúdo
- Pasta plástica
- Caneta

O fichário segue a divisão de módulos da EdM, e cada um possui um conjunto de fichas de introdução que apresentam os principais temas abordados em cada módulo.

Já as fichas de conteúdo das atividades são um resumo dos assuntos abordados naquela atividade específica, além de contar com espaços para anotações dos aprendizados de cada um. A cada atividade, os participantes recebem ao final o conjunto de fichas correspondentes aos conteúdos abordados naquele encontro para incluírem em seus fichários.

Estes conteúdos fazem parte de um conjunto didático da Escola das Mães, que é escrito, revisado e produzido por uma equipe da Secretaria de Saúde do município com apoio da Secretaria de Comunicação.



Os temas são constantemente atualizados de acordo com as demandas sugeridas espontaneamente nas atividades pelos participantes. Este conteúdo é produzido da seguinte maneira:

- O facilitador identifica o assunto, pesquisa materiais e envia para Grupo de Referência.
- Grupo de referência encaminha ao Grupo de Apoiadores do Mãe Santista (grupo de profissionais da Rede de Saúde de Santos), que fica encarregado de redigir o texto final.
- Este então é encaminhado para revisão pelo Grupo Técnico de Saúde da Mulher e também para um responsável da área de Comunicação, que fará a revisão de linguagem
- Por fim, o texto é enviado para Secretaria de Comunicação, que fará o layout do material e encaminhará para produção.
- O responsável pela escrita do material também preparará uma versão resumida do conteúdo para upload no aplicativo da Escola das Mães.



## ATORES E FUNÇÕES

### Grupo de Referência

- Compartilha conteúdos existentes com time de facilitadores via kit de Boas-Vindas do Facilitador.
- Recebe novo tema do facilitador e encaminha para Grupo de Apoiadores do Mãe Santista e, posteriormente, para Grupo Técnico de Saúde da Mulher para revisão técnica.
- Grupo de Referência encaminha texto final para representante da Comunicação da SMS, que realiza revisão gramatical e de linguagem.
- Uma vez finalizado o conteúdo, encaminha para representante da Secretaria de Comunicação que irá seguir comunicação visual da EdM para diagramação das fichas finais.
- Recebe arquivo final e envia para impressão.
- GR recebe e envia novos materiais impressos aos facilitadores para que utilizem em suas atividades.
- Inclui versão do conteúdo resumida no Aplicativo da EdM com apoio técnico da área de T.I. da SMS.

### Facilitador

- Estuda conteúdos disponíveis no kit do facilitador.
- Solicita e recebe fichas de conteúdo referente às temáticas que irá trabalhar nas suas atividades.
- Guarda as fichas de suas atividades no armário da Escola das Mães e distribui nas atividades que realiza.
- Organiza novo conteúdo de ficha e de atividade, escreve texto base e envia para GR.
- Recebe novo material impresso e distribui nas suas atividades.
- Responsável por manter um número mínimo de fichários na sua unidade, que serão distribuídos aos novos participantes da EdM.
- Quando necessário, solicita e recebe mais fichários, entrando em contato com GR e informando a quantidade.



### PERIODICIDADE

- Os materiais são atualizados e produzidos de acordo com a identificação de novas demandas dos usuários.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.1.3 APLICATIVO DA ESCOLA DAS MÃES

#### ? O QUE É

É uma ferramenta digital de smartphones para facilitar o acesso às informações sobre a gestação, maternidade e saúde reprodutiva, além da agenda de atividades da Escola das Mães e registros durante a gestação.

#### O aplicativo possui as seguintes funcionalidades:

- Meu Perfil: nome, endereço, data de nascimento e, se for gestante, idade gestacional.
- Agenda: marcação de consultas, intercorrências, atividades da Escola das Mães e lembretes (alimentada pela própria usuária);
- Escola das Mães: textos, vídeos e conteúdos divididos por módulos.
- Dicas: conteúdo da Escola das Mães resumido em orientações simples.
- Emergência: perguntas que direcionam para números úteis.
- Feedback: Avaliação de consultas, exames e visitas domiciliares.
- Histórico: linha do tempo com avaliação dos feedbacks realizados.



## ATORES E FUNÇÕES

### Grupo de Referência

- Divulgar o Aplicativo para toda a rede, por meio de apresentações em reuniões estratégicas. Também esclarecer seu funcionamento para principais pontos de contato da Escola das Mães, tais como Porta-Vozes da Escola nas unidades e responsáveis pela abertura do Pré-Natal.
- Acompanhar semanalmente o fluxo de utilização do Aplicativo, através da Tela de Administração.
- Em caso de queda do sistema ou outra falha técnica, solicitar correções junto aos contatos de apoio. Em caso de dúvidas técnicas, encaminhá-las aos contatos de apoio pré-estabelecidos: responsável pela área de tecnologia na Secretaria de Saúde ou representante do Departamento de Tecnologia da Prefeitura (DETIC).
- Registrar dúvidas e sugestões de melhorias, para que possam ser encaminhadas ao desenvolvedor. Tais encaminhamentos podem auxiliar no desenvolvimento de uma segunda versão do aplicativo.

- Organizar e realizar o upload de conteúdos novos, conforme necessidade. Bem como manter a agenda da Escola das Mães atualizada.
- Preparar e divulgar relatórios mensais, de acordo com os indicadores disponíveis na área interna do administrador do aplicativo.

### Representante de Tecnologia da Secretaria de Saúde:

- Suporte técnico em casos de falha ou queda do sistema.
- Suporte técnico em casos de dúvidas sobre especificações do aplicativo: configurações e armazenamento de dados.
- Ponto de contato entre DETIC e desenvolvedor.

### Facilitador

- Passa por treinamento sobre o aplicativo e pode esclarecer dúvidas simples dos usuários e profissionais sobre a ferramenta.

## PERIODICIDADE

- Relatórios mensais do uso do aplicativo.
- Atualização de conteúdos de acordo com demanda dos usuários.
- Atualização técnica de acordo com necessidades específicas da ferramenta ou empresa desenvolvedora.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.1.4 AMBIÊNCIA

#### ? O QUE É

As atividades da Escola das Mães podem ser realizadas em diversos espaços coletivos, ou seja, não é necessário que cada unidade básica possua um espaço exclusivo. Porém, o local que puder comportá-la pode seguir uma série de parâmetros que foram pensados a fim de materializar o propósito da Escola das Mães.

A principal diretriz é a criação de um espaço físico notavelmente diferente de um consultório médico, algo que se assemelhe mais a uma sala de estar. Ele também deve ser um espaço dinâmico e flexível que permita diversas disposições de móveis.

- Capacidade: mínimo 10 pessoas sentadas
- Características Físicas: garantir privacidade em relação ao entorno, condições adequadas de temperatura e iluminação.
- Mobiliário: sofás, cadeiras, mesa, tapete, cortinas, mesa de centro, banqueta, brinquedoteca, fraldário.
- Equipamento: armário Escola das Mães (ver item 3.2.2.4),
- Decoração: seguir a identidade visual da Escola das Mães, priorizar paleta de cores estabelecida.





## **ATORES E FUNÇÕES**

### **Grupo de Referência**

- É acionado pelo órgão, departamento, setor que deseja implementar uma sala da Escola das Mães, divulgando aos interessados os itens previstos neste manual para criação do projeto.
- Orienta e aprova o projeto do espaço e acompanha sua execução, sendo acionado como um consultor.

## **PERIODICIDADE**

Em função de demanda da Prefeitura.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.2 PARA FACILITADORES

Detalhamento de cada elemento da escola de acordo com os itens: o que é | atores e funções | periodicidade

#### 3.2.2.1 FORMAÇÃO DE FACILITADORES

##### ? O QUE É

Formação que oficializa e habilita servidor a fazer parte do time de facilitadores da Escola das Mães. Qualquer profissional da rede está apto a participar da formação, independente do seu nível de escolaridade. A capacitação será realizada por dupla de facilitadores em exercício, convidados, e que sejam devidamente habilitados nas temáticas. Eles irão idealizar a formação junto com o Grupo de Referência e com o apoio organizacional da Coform. Eles também poderão contar com parceiros externos convidados para uma participação pontual no treinamento. Os participantes recebem, ao final, certificado nominal com número de horas e temas abordados.

##### **Temáticas da Formação:**

- Funcionamento da Escola das Mães
- Competências dos facilitadores
- Treinamento sobre o Aplicativa da EdM
- Compartilhamento de experiências dos atuais facilitadores
- Moderação e facilitação de grupos
- Definição de agenda atualizada de atividades com local, horário e tema da atividade dos novos facilitadores
- Temáticas complementares: Design Thinking, Dinâmicas de grupo, Comunicação Não Violenta



## **ATORES E FUNÇÕES**

### **Grupo de Referência**

- No período estabelecido do semestre convida dupla de facilitadores responsáveis pela execução.
- Cria escopo da formação junto ao facilitador eleito e Coform.
- Envia email-convite aos servidores interessados e pede tamanho de camiseta.
- Produção dos kits de Boas-Vindas em função do número de inscritos
- Participa da formação.
- Entrega kit de Boas-Vindas para novos facilitadores
- Registrar dados dos novos facilitadores, inclusive mini-biografia e foto para atualizar o site e envia para Secretaria de Comunicação.
- Registrar dados das novas atividades para atualizar o site e aplicativo da Escola das Mães.

### **Coordenação de Formações da Secretaria de Saúde (COFORM-SMS)**

- Realiza reserva de local, horário e estipula duração da atividade.
- Elabora e produz certificados.
- Acompanha formação.

### **Facilitador**

1. Confirma presença na capacitação respondendo email-convite.
2. Participa de formação.
3. Envia mini-biografia e envia foto para Grupo de Referência.

## **PERIODICIDADE**

Semestral.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.2.2 KIT DE BOAS-VINDAS AO FACILITADOR

#### ? O QUE É

Um conjunto de arquivos gravado num CD que o facilitador recebe ao ser incorporado ao time.

#### **O kit de Boas-Vindas do Facilitador inclui:**

- Texto de abertura
- Blueprint da Escola das Mães
- Manual de funcionamento da Escola das Mães
- Material didático da formação dos facilitadores
- Pasta com vídeos divididos por módulos da EdM para serem usados nas atividades
- Fichas de conteúdo
- Apresentação da Escola das Mães
- Modelos para criação de apresentações em ppt da Escola das Mães (marca, fontes)
- Bottom e camiseta



## **ATORES E FUNÇÕES**

### **Grupo De Referência**

- Responsável por gravar os CDs com conjunto de arquivos para o facilitador.
- Cuida de atualizar este kit sempre que novas fichas de conteúdo forem incorporadas e novos vídeos forem selecionados.
- Grava os CDs e entrega na formação.

### **Facilitador**

- É responsável por guardar o CD e consultar sempre que tiver dúvidas.

## **PERIODICIDADE**

- Atualização de acordo com mudanças nos conteúdos.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.2.3 KITS DIDÁTICOS

#### ? O QUE É

São conjuntos educativos a serem utilizados nas atividades da Escola das Mães para auxiliar o facilitador a criar vivências lúdicas e práticas dos conteúdos ministrados. Os kits previstos a serem utilizados na Escola das Mães são:

- Kit sobre Saúde Reprodutiva
- Kit sobre Parto
- Kit sobre Aleitamento

Os kits serão guardados no armário da Escola das Mães e são de responsabilidade das unidades, na figura do facilitador da unidade que dele utiliza; para as unidades sem facilitador, o responsável é o porta-voz.

A descrição técnica dos kits está detalhada na Lista de Compras (ver anexo)



## **ATORES E FUNÇÕES**

### **Grupo De Referência**

- Faz o controle dos kits disponíveis e unidades responsáveis pela Planilha de Controle.
- Recebe pedidos de compra e inclui na Planilha de Controle.
- Encaminha os processos de compra e aquisição dos kits necessários.
- Entrega os kits para as unidades.
- Recebe notificações de danos, perdas e necessidade de reposição de kits.

### **Facilitador**

1. Usa os kits nas suas atividades e se certifica que os kits foram devidamente guardados nos armários.
2. Informa o Grupo de Referência em caso de perda ou dano ao kit.

## **PERIODICIDADE**

- Atualização de acordo com necessidade.

## 3 COMO FUNCIONA?

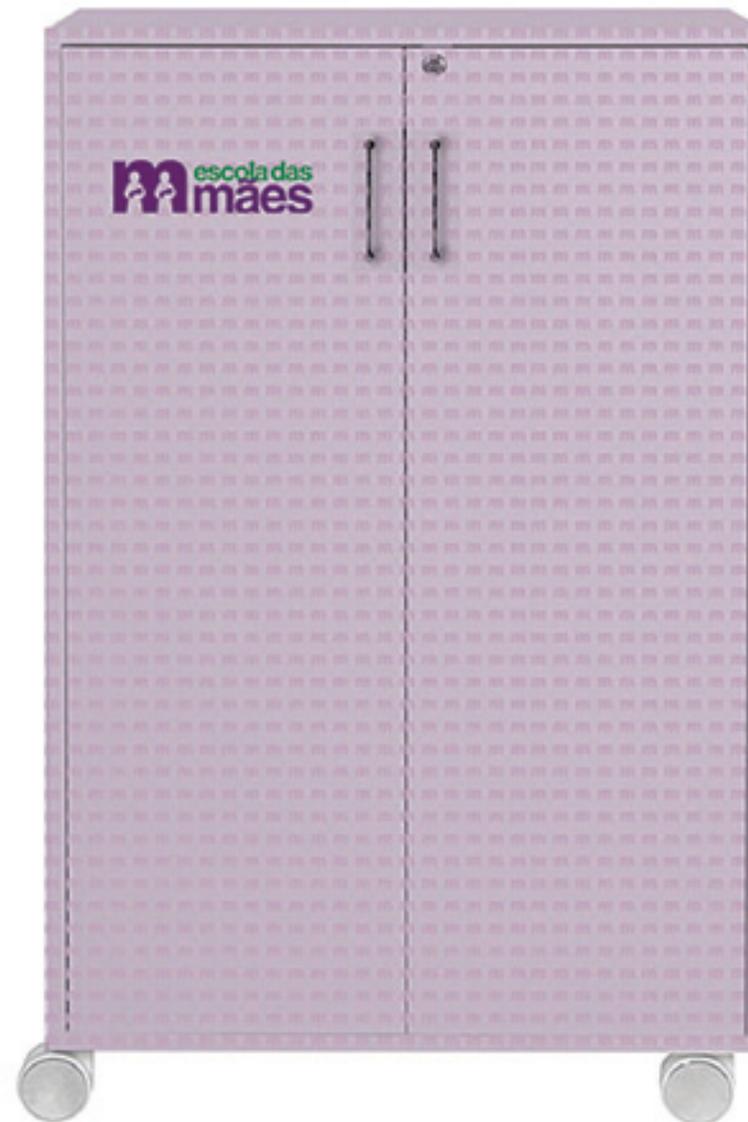
### 3.2.2.4 ARMÁRIO ESCOLA DAS MÃES

#### ? O QUE É

Um armário personalizado da Escola das Mães contendo materiais de suporte para as atividades na unidade. O armário é móvel e fica posicionado na sala de grupos da unidade. Os conteúdos do armário são de uso exclusivo da unidade.

#### O armário inclui:

- Kit papelaria: canetas, post-its, folhas sulfite
- 1 notebook
- 1 projetor
- Caixa de som
- Telão móvel
- Flipchart com quadro branco e canetas
- Kits didáticos
- Caixas organizadoras
- Filtro de linha



## ATORES E FUNÇÕES

### Grupo de Referência

- Na entrega do armário na unidade Grupo de Referência leva protocolo de recebimento, listando todos os materiais inclusos em documento a ser assinado por chefe de sessão com data e carimbo, em duas vias, uma para unidade e outra para Grupo de Referência.
- Faz o controle dos armários disponíveis nas unidades pela Planilha de Controle.
- Recebe notificações de danos, perdas e necessidade de reposição de itens.
- Organiza pedidos de compra e inclui na Planilha de Controle.
- Encaminha os processos de compra e aquisição dos itens necessários.

### Facilitador

- Usa os itens nas suas atividades e se certifica que os itens foram devidamente guardados nos armários.
- Guarda a chave do armário na recepção da unidade.
- Informa o Grupo de Referência em caso de perda ou dano de algum item.

## PERIODICIDADE

- Atualização de acordo com necessidade.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.3 COMUNICAÇÃO E IDENTIDADE VISUAL

Detalhamento de cada elemento da escola de acordo com os itens: o que é | atores e funções | periodicidade

#### 3.2.3.1 APRESENTAÇÕES DA ESCOLA DAS MÃES

##### ? O QUE É

Conjunto de apresentações institucionais sobre o Programa Mãe Santista. As apresentações explicam de forma geral o funcionamento, os envolvidos e os principais procedimentos. São compostas por arquivos de power point, pdf e vídeos.

As apresentações são de cuidado do Grupo de Referência, mas os facilitadores também recebem uma apresentação institucional no seu kit de Boas-Vindas. Se necessário realizar novos materiais, o Grupo de Referência solicita auxílio de representante da Secretaria de Comunicação.



## **ATORES E FUNÇÕES**

### **Grupo de Referência**

- Usa arquivos em apresentações diversas.
- Realiza atualizações e modificações, solicitando o auxílio da Secretaria de Comunicação para manter a identidade visual das apresentações.

## **PERIODICIDADE**

Atualização de acordo com necessidade.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.3.2 SITE E EMAIL

#### ? O QUE É

O site da Escola das Mães ([escoladasmaes.santos.sp.gov.br](http://escoladasmaes.santos.sp.gov.br)) é uma ferramenta digital exclusiva responsável pela explicação do projeto e divulgação de suas ações.

#### Contém os seguintes campos:

- Explicação do que é a Escola das Mães
- Vídeo explicativo
- Manifesto
- Time de Facilitadores atualizado
- Agenda de atividades atualizada
- Explicação do Aplicativo da Escola das Mães
- Contato

A Escola das Mães também possui um endereço eletrônico exclusivo ([escoladasmaes@santos.sp.gov.br](mailto:escoladasmaes@santos.sp.gov.br)) que é acompanhado pelo Grupo de Referência e serve como um canal aberto para as seguintes atividades :

- Receber indicações de facilitadores
- Recebe formulários preenchidos no site
- Receber sugestões, críticas, solicitações
- Enviar convites para a rede



## ATORES E FUNÇÕES

### Grupo de Referência

- Realiza revisão do conteúdo do site.
- Sistematiza dados de agenda e atividades a serem atualizados e envia para representante da Secretaria de Comunicação e Resultados - SECOR.
- Verifica email da escolasmaes@santos.sp.gov.br com formulários preenchidos, dúvidas, críticas ou sugestões.

### Representante da Secretaria de Comunicação:

1. Executa atualizações solicitadas pelo Grupo de Referência.
2. Corrige possíveis falhas técnicas em caso de problemas

## PERIODICIDADE

Atualização de acordo com demandas.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.3.3 VÍDEOS

#### ? O QUE É

Vídeos de divulgação da Escola das Mães para demonstrar seu funcionamento e manter servidores e usuários informados a respeito de suas atividades. Eles devem seguir a identidade visual da Escola. Sugere-se que os vídeos tenham no máximo 2 minutos e se utilizem, preferencialmente, da animação como linguagem visual.

A idealização e produção será a cargo da Secretaria de Comunicação passando pela aprovação do Grupo de Referência.

#### ATORES E FUNÇÕES

##### **Grupo de Referência**

- Solicita à SECOR a produção de vídeo.
- Aprova roteiro e linguagem.
- Recebe material pronto e divulga nas suas apresentações.

#### PERIODICIDADE

Atualização de acordo com demandas.

### 3.2.3.4 REDES SOCIAIS

#### O QUE É

Conjunto de ações de divulgação da Escola das Mães nas Redes sociais.

- Posts no Facebook da Prefeitura de Santos
- Matérias no Diário Oficial (físico e eletrônico)

Idealmente, é preferível que facilitadores registrem as atividades da Escola da Mães com fotos (que podem ser do celular) e façam um breve resumo da atividade. O facilitador pode enviar este material para o email da Escola, que será encaminhado para a Comunicação por meio do Grupo de Referência. O Grupo de Referência também solicita cobertura do Diário Oficial em atividades especiais da Escola das Mães.

#### ATORES E FUNÇÕES

##### **Grupo de Referência**

- Solicita matéria ou post
- Envia fotos e textos disponíveis
- Aprova conteúdo
- Compartilha com time de facilitadores

##### **Facilitador**

1. Quando possível, registra as atividades em fotos e texto
2. Envia para Grupo de Referência

#### PERIODICIDADE

- Atualização de acordo com demandas.

## 3 COMO FUNCIONA?

### 3.2.3.5 IMPRESSOS

#### ? O QUE É

Série de materiais impressos de divulgação da Escola das Mães.

- Folder de Apresentação da Escola das Mães
- Cartazes de Apresentação da Escola das Mães

O Folder de apresentação da Escola das Mães deve também estar incluso no kit 1 Mãe Santista, junto à bolsa de abertura do Pré-Natal, entregue nas unidades básicas e Instituto da Mulher e da Gestante.



## **ATORES E FUNÇÕES**

### **Grupo de Referência**

- Cria os textos e seleciona as imagens
- Envia para Secretaria de Comunicação
- Recebe artes finais.
- Envia para as unidades.

## **PERIODICIDADE**

Atualização de acordo com demandas.





# **COMO SE ACOMPANHA O PROGRAMA?**

**Rotina de sustentabilidade do programa  
dentro da Secretaria de Saúde**

# 4

## COMO SE ACOMPANHA O PROGRAMA?

Rotina de sustentabilidade do programa dentro da Secretaria de Saúde

A fim de acompanhar a evolução da Escola das Mães, suas dificuldades e conquistas, são previstos alguns encontros importantes.

### 4.1 REUNIÕES DOS FACILITADORES



**Qual é o objetivo/pauta:**

Promover encontros regulares para o compartilhamento da experiência dos facilitadores a fim de construir um grupo coeso e unido.

- Informes gerais
- Compartilhamento do andamento da Escola das Mães
- Como está sendo a experiência de facilitar atividades
- Novas dinâmicas para facilitadores aplicarem nos grupos
- Sugestões de práticas em grupo e moderação



**Quem participa:**

Time de facilitadores e Grupo de Referência. Os encontros também podem contar com convidados externos para auxiliarem em demandas específicas levantadas pelo próprio grupo, como, por exemplo, um mentor dos facilitadores com respaldo teórico e prático na orientação de moderadores grupais. Estes convidados podem ser especialista em diversos assuntos técnicos.



**Periodicidade:**

Toda última sexta-feira do mês

### 4.2 REUNIÕES DO GRUPO DE REFERÊNCIA

**Qual é o objetivo:**

O Grupo de Referência já possui um dia a dia de trabalho muito próximo e sincronizado, porém é essencial formalizar um momento de encontro após a reunião dos facilitadores para encaminhar as demandas organizadas.

**Quem participa:**

Grupo de Referência.

**Periodicidade:**

Mensal, na semana seguinte à reunião mensal de facilitadores.

### 4.3 REUNIÕES GRUPO DE SUPORTE

**Qual é o objetivo:**

Encontros de alinhamento geral envolvendo as diversas especialidades impactadas pela Escola das Mães.

**Quem participa:**

- Grupo de Referência
- representante da área de Tecnologia da SMS
- representante da Comunicação da SMS
- representante Financeiro da SMS
- representante da Secretaria de Comunicação
- representante da empresa desenvolvedora do Aplicativo
- Apoiadores do Mãe Santista (médicos)
- Grupo Técnico de Saúde da Mulher

**Periodicidade:**

Agendada por necessidade quando se deve informar mudanças transversais da Escola das Mães que impactam diversos setores.

### 4.4 REUNIÃO GRUPO DE APROVAÇÃO

**Qual é o objetivo:**

Acompanhar o andamento da Escola das Mães e discutir plano de expansão e manutenção do projeto na rede de Saúde. Também definir pauta a ser apresentada na reunião de governança.

**Quem participa:**

- Grupo de Referência
- Chefes de departamento da SMS
- Secretário de Saúde

**Periodicidade:**

Trimestral, antes da reunião de governança.

### 4.5 REUNIÃO GRUPO DE GOVERNANÇA

**Qual é o objetivo:**

Acompanhar o andamento e os resultados da Escola das Mães como uma ação dentro do Projeto Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável.

**Quem participa:**

- Grupo de Referência
- Secretário de Saúde
- Secretarias envolvidas na governança
- Prefeito

**Periodicidade:**

Trimestral.



5

# COMO SE AVALIAM OS RESULTADOS?

Sugestões de métricas para a avaliação  
do desempenho da Escola das Mães





# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aprendizados e diretrizes finais sobre o programa.

A Escola das Mães foi uma solução cocriada por diversos servidores. Tanto sua concepção quanto seus processos foram propostos e corrigidos diversas vezes. A iteração foi essencial para atingirmos um modelo que leva em conta a rotina dos servidores, unidades e principalmente, dos usuários.

Mas é essencial esclarecer que a criação não termina aqui. Este manual não pretende engessar o projeto, mas sim ser um ponto inicial de um processo contínuo de adequações e atualizações.

A Escola das Mães, por contar com a educação como sua principal ferramenta, possui um impacto profundo e a longo prazo.

Acredita-se num grande potencial transformador de concepções e práticas há tempos cristalizadas como tabus, tanto pela população quanto pelos profissionais.

O projeto já foi materializado como piloto em algumas unidades, contou com a primeira formação de um time de facilitadores e estabeleceu um Grupo de Referência, bem como uma rede de apoiadores. E mesmo neste momento embrionário, a Escola das Mães já demonstrou uma de suas principais vitórias: possibilitar novos espaços coletivos de significação para questões desafiadoras. Gravidez na adolescência, medo do parto, ter ou não filhos, saúde e vulnerabilidade social... Assuntos tão delicados passaram a contar com um canal aberto, livre de julgamentos, para juntos conseguirmos olhar os potenciais escondidos em cada vivência.



TELLUS

AGÊNCIA DE INOVAÇÃO  
DE INICIATIVAS SOCIAIS

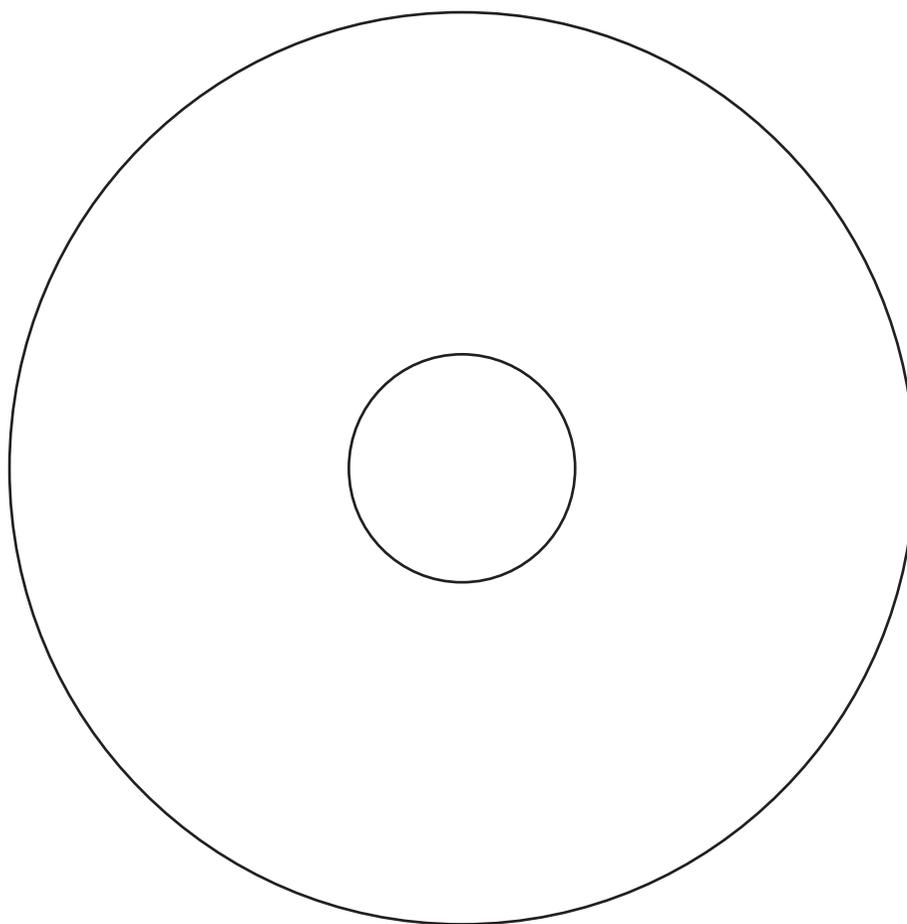
ESCOLA DAS MÃES

PAULO + TISSYANA + SIMONE + MARCELO



# ANEXOS

- 1 Modelos
- 2 Apresentação da Escola das Mães
- 3 Ficha exemplo de Conteúdo
- 4 Lista de Compras



# **EXPEDIENTE**

**Coordenação Geral do Projeto**  
Agência Tellus

**Conteúdo e Pesquisa**  
Agência Tellus

**Colaboração**  
Prefeitura De Santos  
Comunitas

**Redação**  
Agência Tellus

**Revisão**  
Agência Tellus

**Projeto Gráfico e Diagramação**  
Agência Tellus

**Fotos**  
Agência Tellus

**juntos**  
pelo Desenvolvimento Sustentável

  
**Comunitas**

  
**TELLUS**  
AGÊNCIA DE DESIGN  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



PREFEITURA DE  
**Santos**



Iniciativa:



**juntos**  
pelo Desenvolvimento Sustentável

Parceiro Técnico:



Realização:

