



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2021

### POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

A Organização SOS SERVIÇO DE OBRAS SOCIAIS, devidamente inscritas no CNPJ sob nº 50.951.466/0001-40 sito à Av. Doutor Sebastião Mendes Silva nº 559, Anhangabaú, Jundiaí/SP, com a Filial: Casa de Passagem, CNPJ 50.951.466/0003-02 sito a Rua Aristeu Dagnoni, 15 – Vila Argos Velha, Jundiaí/SP, com telefones (11) 9.8531-0136, apresenta o RELATÓRIO DAS ATIVIDADES relativo ao período de **janeiro à dezembro de 2021** dos Termos de Parceria: 2º Termo Aditivo Termo de Colaboração nº 04/2017 Processo 21.619- 4/2017, 1º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018 e 2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018



## RELATÓRIO SOBRE A EXECUÇÃO DO OBJETO DA PARCERIA - 2021

### PROTEÇÃO ESPECIAL ALTA COMPLEXIDADE

#### ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – MODALIDADE CASA DE PASSAGEM

#### FINALIDADE ESTATUTÁRIA:

- I. Atender as pessoas em situação de rua, comumente denominada moradores de rua, migrantes e itinerantes;
- II. Desenvolver atividade de Acolhimento Institucional para as pessoas em situação de rua, podendo funcionar na modalidade Casa de Passagem, Abrigo Institucional e/ou República, regido pela Política Nacional de Assistência Social;
- III. Promover o bem estar individual e da família, sem distinções políticas, religiosas, raciais e de gênero, prestando assistência social, moral, cultural educacional e recreativa;
- IV. Combater a falsa mendicância e promover a recuperação de pessoas realmente necessitadas;
- V. Apoiar demais instituições sociais, estimulando-as a adotarem programas planejados e coordenados, para melhor e maior prestação de serviços à comunidade;



- VI. Conjugar esforços para a solução dos problemas comunitários, estimulando a criação de obras de bem estar social que atinjam a setores da comunidade carente de recursos;
- VII. Dedicar-se à promoção humana e à assistência social, fornecendo proteção à família, à infância, à maternidade, à adolescência e à velhice, especialmente por meio de ações, serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais, no campo do atendimento, dirigido às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco pessoal e social, e nos campos do assessoramento e da defesa e garantia de direitos, dirigidos ao público da política de assistência social;
- VIII. Gerenciamento e Gestão de Serviços na área de Assistência Social em Baixa, Média e Alta complexidade;
- IX. Assessoramento e Consultoria às organizações da Sociedade Civil, ao Poder Público e Organizações Privadas;

#### Objetivos Gerais:

- Acolher e garantir proteção integral;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;
- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;
- Possibilitar a convivência comunitária;
- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;
- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;
- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.

#### Objetivos Específicos:

- Desenvolver condições para a independência e o autocuidados;
- Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.

#### ORIGEM DOS RECURSOS:

##### A - Recursos Específicos da Organização para o desenvolvimento dos projetos:

| Organização      | Doações e Patrocínios       | Promoção e Eventos | Outras Receitas      |
|------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------|
|                  | 2,5%                        | 51,7%              | 45,8%                |
|                  | R\$ 34.273,38               | R\$ 705.072,80     | R\$ 623.704,77       |
| R\$ 1.363.050,95 | Pessoa Física em Geral      | Bazar              | Gratuidade e Isenção |
|                  | Pessoa Jurídica em Geral    | Pizza Beneficente  | Receitas Financeiras |
|                  | Mat. Const. Tortorella      | Festa da Uva       | Verbas Processuais   |
|                  | Fundo Dioces. Solidariedade | Rifa               | Nota Fiscal Paulista |

**B - Recursos Específicos do Governo para o desenvolvimento dos projetos:**



**Prefeitura Municipal de Jundiaí/SP**

Período: 01/01/2021 à 31/12/2021

2º Termo Aditivo Termo de Colaboração nº 04/2017 Processo 21.619-4/2017

1º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018 jan/21 à ago/21

2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018 set/21 à dez/21

|                      | Município de Jundiaí                                                          | Município de Jundiaí                                                          | Município de Jundiaí                                                             |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Verbal Governamental | 2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração nº 04/2017<br>Processo 21.619-4/2017 | 1º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018 | 2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019<br>Processo Nº 36.639-3/2018 |
| RS 1.770.000,00      | 81,4%<br>RS 1.440.000,00                                                      | 11,3%<br>RS 200.000,00                                                        | 7,3%<br>RS 130.000,00                                                            |

**C = Total dos Recursos A+B (Organização + Prefeitura Municipal de Jundiaí/SP)**

| TOTAL           | Organização - OSC              | Município de Jundiaí                                                       | Município de Jundiaí                                                          | Município de Jundiaí                                                          |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| RS 3.133.050,95 | SOS - Serviço de Obras Sociais | 2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração nº 04/2017 Processo 21.619-4/2017 | 1º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018 | 2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 01/2019 Processo Nº 36.639-3/2018 |
|                 | 43,5%<br>RS 1.363.050,95       | 46,0%<br>RS 1.440.000,00                                                   | 6,4%<br>RS 200.000,00                                                         | 4,1%<br>RS 130.000,00                                                         |

**D – Outros Recursos Específicos do Governo:**

|                                                                                     |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Prefeitura Municipal de Vinhedo/SP</b><br>Período: 01/01/2021 à 31/12/2021<br>1º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração 101/2020 |
| Verbal Governamental<br>RS 1.083.050,00                                             | <b>Município de Vinhedo/SP</b><br>Termo de Colaboração 101/2020                                                                    |

## GRATUIDADE NOS ATENDIMENTOS:

O usuário é acolhido com 100% de gratuidade. Em condições de dignidade, tendo sua identidade, integridade e história de vida preservada, as instalações estão dentro dos padrões de qualidade quanto a: higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto.

## INFRAESTRUTURA:

O usuário é acolhido com 100% de gratuidade em condições de dignidade, tendo sua organização, integridade e história de vida preservada, as instalações estão dentro dos padrões de qualidade quanto a: higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto. Os alimentos são preparados em padrões nutricionais adequados. O funcionamento acontece de forma ininterrupta, sempre tendo a disposição dos usuários: pessoal, equipamento e material, para a prestação dos serviços propostos. A infraestrutura atual compreende:

### Instalações:

Os atendimentos foram realizados no espaço Público localizado na Rua Prudente de Moraes, 1.830 – Centro, sob o viaduto Professor Joaquim Candelário de Freitas, até o dia 12 de dezembro de 2021. O local foi concedido através do Termo de Permissão de uso, Processo 33.827/2015. Os espaços disponíveis foram distribuídos da seguinte forma:

#### Espaço externo para aguardar atendimento;

- 01 Capelinha de Nsa. Sra. Aparecida
- 01 Imagem de Nsa. Sra. Aparecida

- 08 Longarinas com 03 lugares cada;
- 02 Cinzeiros;

#### Sala para Recepção e Espera;

- 01 Mesa de Escritório;
- 01 Mesa para Impressora;
- 01 Gaveteiro;
- 01 Computador;
- 01 Impressora;
- 01 Cadeira Giratórias;
- 02 Cadeira simples;
- 01 Bebedouro;

- 01 Aparelho de telefone;
- 01 Ventilador;
- 01 Quadro de Aviso;
- 01 Claviculario;
- 01 Relógio de Parede;
- 01 Extintor;
- 01 Quadro de parede.

#### Sala para Atendimento Social;

- 02 Mesas de Escritório;
- 02 Computadores;
- 01 Arquivo de Aço com 04 Gavetas;
- 01 Armário de Aço;

- 02 Cadeiras Giratórias;
- 01 Cadeira para atendimento;
- 02 Aparelhos de Telefone;
- 01 Ventilador.

#### Sala para Convivência;

- 01 Mesa de Refeitório;
- 04 Cadeiras;
- 01 Suporte para TV;
- 01 Televisão de Tubo 29"; ???29"
- 03 Conjuntos de Armários com 06 portas;
- 01 Bebedouro;

- 01 Relógio de Ponto;
- 01 Chapeira para cartão de Ponto;
- 01 Geladeira;
- 01 Ventilador;
- 01 Quadro de Avisos;

#### Cozinha;



01 Fogão de Inox Industrial 04 bocas;  
01 mesa;  
02 Armários de Cozinha;  
01 Balcão;  
01 Geladeira Industrial de 04 Portas;  
01 Coifa com Exaustor;  
01 Exaustor;  
01 Micro ondas;

**Refeitório;**

01 Mesa pequena;  
06 Mesas de Refeitório;  
12 Cadeiras;  
01 Refresqueira;  
01 Réchaud;

**Armazém de Alimentos (Despensa);**

01 Freezer Vertical;  
03 Armários de Madeira;  
05 Prateleiras de Aço;  
02 Escadas de Alumínio;

**Banheiros Masculinos;**

02 Vasos Sanitários;  
01 Mictório;  
03 Lavatórios com Coluna;

**Banheiro Feminino (Deficiente);**

01 Chuveiro;  
01 Vaso Sanitário;  
01 Lavatório com Coluna;

**Vestiário com Chuveiro: Unissex;**

01 Chuveiro.

**Banheiro para funcionários: Masculino;**

01 Chuveiro, com Divisória;  
01 Vaso Sanitário;

**Banheiro para funcionárias: Feminino;**

01 Chuveiro, com Divisória;  
01 Vaso Sanitário;  
01 Lavatório com Coluna;

**Lavanderia;**

01 Máquina de Lavar Roupa;  
02 Tanques de Lavar Roupas;  
01 Tanque Elétrica;  
01 Baú;  
01 Carrinho Dobrável Vinil;

01 Liquidificador Industrial;  
01 Liquidificador doméstico;  
01 Espremedor de Frutas;  
01 Batedeiras;  
02 Prateleiras de madeira;  
01 Ventilador;  
01 Relógio de Parede;  
Utensílios e Equipamentos em Geral.

02 Caixas Box;  
01 Ventilador;  
01 Quadro da Santa Ceia;  
01 Extintor.

01 Computador;  
01 PABX;  
01 Roteador.

01 Espelho;  
02 Chuveiros;

01 Espelho;  
01 Cadeira de Banho.

01 Lavatório com Coluna;  
01 Espelho.

01 Espelho;  
01 Armário com 06 portas.

01 Varal com 06 cordas;  
02 Carros Coletores de Reciclável;  
01 Container de Coleta de Lixo;  
05 Tambores com Tampa para coletar Lavagem.





**Sala para atividades de Terapia Ocupacional;**

01 Armário com 05 portas;  
01 Armário com 06 portas;  
01 Bancada de Madeira;  
01 Geladeira;  
01 Balcão de Madeira;  
01 Mesa de Escritório;

01 Computador;  
10 Bancos de Ferro;  
01 Armário de Aço;  
01 Cadeira Giratória;  
01 Banco de madeira;  
01 Ventilador;

**Sala para Roupeiro;**

01 Mesa de Computador;  
01 Computador;  
02 Araras de Roupas;  
01 Cadeira;  
01 Ventilador;  
01 Escada de dois degraus;

01 Cadeira de Roda;  
01 Gondola;  
04 Prateleiras de Madeira.  
01 Armário de Aço;  
01 Sapateira de Madeira

**Dormitório Feminino com 04 vagas (Reversível para Família);**

02 Beliches;  
01 Prateleira de Aço;  
01 Ventilador.

**Dormitórios Masculinos – Quarto A com 06 vagas;**

03 Beliches;  
01 Prateleira de Aço;  
01 Ventilador.

**Dormitório Masculino - Quarto B com 06 vagas;**

03 Beliches;  
01 Prateleira de Aço;  
01 Ventilador.

**Dormitório Masculino - Quarto C com 06 vagas;**

03 Beliches;  
01 Prateleira de Aço;  
01 Ventilador.

**Dormitórios Masculinos – Quarto D com 06 vagas;**

03 Beliches;  
01 Prateleira de Aço;  
01 Ventilador.

**Dormitório Masculino – com 04 vagas;**

02 Beliches;  
01 Prateleira;  
01 Ventilador.

Um Veículo Kia Bongo ano 2011/2012 – Placa EYZ 0868

Um Veículo VW Voyage ano 2012/2012 – Placa EYZ 0635





A partir do dia 13 de dezembro de 2021, os atendimentos passaram a acontecer em novo endereço, sediado na R. Aristeu Dagnoni, 15 – Vila Argos Velha, Jundiaí / SP, cujos espaços disponíveis foram distribuídos da seguinte forma:

**Espaço externo para aguardar atendimento;**

- |                                     |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| 08 Cadeiras Espaçadas;              | 01 Lixeira;             |
| 01 Cinzeiro;                        | 01 Canil com oito baias |
| 02 Pallets com Plantas de Temperos; | 02 Pallets com Plantas; |
| 50 vasos com plantas;               |                         |

**Posto da Guarda Municipal;**

- |                                     |                                                |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|
| 01 Mesa de Madeira Pequena;         | 01 Microondas;                                 |
| 02 Mesas de Plástico;               | 01 Geladeira;                                  |
| 01 Gaveteiro de Aço com 05 gavetas; | 01 Lixeira;                                    |
| 01 Ventilador;                      | 01 Ventilador;                                 |
| 01 Cadeira de Plástico;             | 01 Banheiro com 01 vaso sanitário, 01 pia e 01 |
| 01 Cadeira Giratória;               | lixeira.                                       |

**Sala para Recepção e Espera;**

- |                             |                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------|
| 01 Mesa de Escritório;      | 01 Aparelho de telefone;                 |
| 01 Gaveteiro;               | 01 Ventilador;                           |
| 01 Computador;              | 01 Quadro de Aviso;                      |
| 01 Impressora;              | 01 Claviculário                          |
| 01 Longarina de 03 lugares; | 01 Quadro de parede;                     |
| 01 Cadeira Giratórias;      | 01 pedestal com imagem de São Francisco; |
| 01 Cadeira simples;         | 01 Lixeira.                              |
| 01 Bebedouro;               |                                          |

**Refeitório;**

- |                                           |                         |
|-------------------------------------------|-------------------------|
| 10 Mesas de Refeitório;                   | 01 Quadro Decorativo;   |
| 25 Cadeiras;                              | 01 Lixeira              |
| 01 Balcão Pequeno;                        | 01 Suporte para TV LCD; |
| 01 Balcão Grande com Armário de 02 portas | 01 TV LCD 40";          |
| 01 Réchaud;                               | 04 Vasos com Planta.    |

**Sala para atividades de Terapia Ocupacional;**

- |                                                  |                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 02 Armários com 06 portas;                       | 06 Bancos de Ferro;                          |
| 01 Bancada de Madeira;                           | 01 Cadeira Giratória;                        |
| 01 Balcão de Madeira com 03 portas e 13 gavetas; | 01 Ventilador;                               |
| 01 Balcão de Madeira com 04 portas;              | 01 Lixeira;                                  |
| 01 Geladeira;                                    | Materiais para Artesanato e Higiene Pessoal. |

**Cozinha;**

- |                                                |                                    |
|------------------------------------------------|------------------------------------|
| 01 Fogão de Inox Industrial 04 bocas;          | 01 Liquidificador Industrial;      |
| 01 Armários de Pia com 16 portas e 04 gavetas; | 01 Liquidificador doméstico;       |
| 01 Balcão com Armário de 04 portas;            | 02 Caixas Térmicas                 |
| 01 Geladeira Industrial de 04 Portas;          | 01 Espremedor de Frutas;           |
| 01 Geladeira com Freezer;                      | 01 Forno Industrial;               |
| 01 Coifa com Exaustor;                         | 01 Crucifixo;                      |
| 01 Freezer Vertical;                           | 01 Relógio de Parede;              |
| 01 Micro ondas;                                | Utensílios e Equipamentos em Geral |



**Armazém de Alimentos;**

03 Prateleiras de Aço;

01 Escada de Alumínio;

**Estoque de Materiais;**

03 Prateleiras de Aço;

**Sala para Atendimento Técnico;**

02 Mesas de Escritório;

02 Computadores;

02 Cadeiras Giratórias;

01 Cadeira para atendimento;

01 Aparelhos de Telefone;

01 Quadro Branco;

01 Impressora;

02 Lixeiras;

01 Ventilador.

**Corredor Interno;****Sala para Convivência;**

01 Mesa de Refeição;

04 Cadeiras;

01 Conjunto de Armário com 06 portas;

09 Conjuntos de Armários com 02 portas;

01 Bebedouro;

01 Relógio de Ponto;

01 Chapeira para cartão de Ponto;

01 Transformador;

01 Suporte para o Transformador;

01 Lixeira;

01 Geladeira;

01 Ventilador;

01 Quadro de Avisos;

01 Cortina

01 Armário Baixo de 04 portas

01 Computador;

01 PABX;

01 Roteador.

**Sala para Coordenação Técnica;**

01 Mesa de Escritório;

01 Armário de Aço;

01 Claviculário;

01 Computador.

**Banheiro para funcionários: Masculino;**

01 Chuveiro;

01 Vaso Sanitário;

01 Lavatório com Coluna;

01 Suporte para Papel Toalha;

01 Suporte para Sabonete Líquido;

01 Lixeira;

01 Espelho.

**Banheiro para funcionárias: Feminino;**

01 Chuveiro;

01 Vaso Sanitário;

01 Lavatório com Coluna;

01 Espelho;

01 suporte para Papel Toalha;

01 Suporte para Sabonete Líquido;

02 Lixeiras.

**Lavanderia;**

01 Máquina de Lavar Roupas;

02 Tanques de Lavar Roupas;

01 Tanque Elétrico;

01 Baú;

01 Carrinho para Limpeza

04 Varais com 05 cordas;

01 Carro Coletor de Reciclável;

04 Tambores com Tampa para coletar Lavagem;

01 Suporte para os Tambores;

12 Vasos com plantas;

01 lava jato;

03 Armários de Aço;

03 Carrinhos de supermercado;

01 Galão Coletor de Óleo Usado;

01 Prateleira de aço

01 Máquina de Lavar Roupas Industrial;

01 Máquina de Centrifugar Roupas Industrial;

01 Máquina Secadora de Roupas Industrial;





01 Reservatório Térmico;

02 Bancos de Madeira.

**Dormitório Família 01 com 04 vagas;**

02 Beliches;

01 Ventilador.

**Dormitório Família 02 com 04 vagas;**

02 Beliches;

01 Ventilador.

**Dormitório Feminino com 07 vagas;**

02 Beliches;

02 Ventiladores.

03 Camas;

**Banheiros Femininos:**

04 Cabines com Chuveiro;

04 Lavatórios com Coluna;

03 Cabines com Vaso Sanitário;

04 Lixeiras.

**Banheiro Feminino (Adaptado para Deficientes);**

01 Chuveiro com chuveirinho;

07 Barras de Apoio;

01 Vaso Sanitário;

01 Lavatório com Coluna;

01 Ducha Higiénica;

01 Lixeira.

**Dormitório Masculino – Quarto A com 07 vagas;**

02 Beliches;

02 Ventiladores.

03 Camas;

**Dormitório Masculino - Quarto B com 06 vagas;**

02 Beliches;

02 Ventiladores.

02 Camas;

**Dormitório Masculino - Quarto C com 06 vagas;**

02 Beliches;

02 Ventiladores.

02 Camas;

**Dormitório Masculinos – Quarto D com 06 vagas;**

02 Beliches;

02 Ventiladores.

02 camas

**Banheiros Masculinos;**

04 Cabines com Vaso Sanitário;

03 Lavatórios com Coluna;

05 Cabines com Chuveiro;

01 Lixeira.

05 Mictórios;

**Banheiro Masculino (Adaptado para Deficientes);**

01 Chuveiro com chuveirinho;

01 Lavatório com Coluna;

01 Vaso Sanitário;

01 Cadeira de Banho;

01 Ducha Higiénica;

01 Lixeira.

07 Barras de Apoio;

**Sala para Roupeiro;**

01 Mesa de Madeira Pequena;

01 Suporte para Roupas com Sapateira;

01 Cadeira;

01 Estante de 03 Andares Para Meias e Roupas

01 Armário de Aço;

Íntimas;

01 Arara de Roupas de dois andares;

01 Ventilador;





01 Escada de dois degraus;

01 Lixeira;

**Estacionamento;**

01 Container de Coleta de Lixo;

Na Sede da Associação, localizada na Av. Dr. Sebastião Mendes Silva, 559 – Anhangabaú, Jundiaí/SP, foram desenvolvidas as atividades: administrativa, de coordenação, treinamento, Almoxarifado, Espiritualidade e de lavagem de Roupas de Cama e Banho, estando a disposição para o desenvolvimento do plano as seguintes áreas e equipamentos:

**Instalações Sede:**

Um prédio com 1.084 m<sup>2</sup> de área construída, num terreno de 1.200 m<sup>2</sup>

**Secretaria:**

04 Computadores;

02 Impressoras;

04 Mesas de Escritório;

04 Cadeiras Giratórias;

02 Armários de Aço;

02 Arquivos de Aço;

01 Mesinha;

01 Rack Servidor;

01 Balcão;

01 Bebedouro;

01 Nicho;

01 Gaveteiro de Madeira;

02 Armários Alto de madeira;

02 Armários Baixo de madeira;

03 Aparelhos de Telefone;

01 PABX;

01 Claviculário;

03 Ventiladores;

01 Aparelho de DVR;

01 Mapa de Jundiaí;

**Auditório**

21 Cadeiras Giratórias;

01 Mesa de Reunião;

01 Balcão;

02 Ventiladores de Teto;

01 TV 32" LCD;

01 Aparelho de DVD;

01 Câmara de Monitoramento;

02 Cortinas;

01 Home Theater;

01 Computador;

01 Flip Chart;

01 Relógio de Parede;

01 Rack de Som;

01 Data Show;

**Almoxarifado**

02 Armários de Aço

01 Arquivo de Aço

01 Cômoda

60 Prateleiras de Aço

01 Câmara de Monitoramento

01 Escada

01 Ventilador

**Capela:**

01 Altar

01 Ambão

30 Cadeiras

03 Cadeiras Presbitério

03 Quadros

10 Portas Retrato

02 Vasos de Flor

02 Pedestais

01 Ventilador

01 Crucifixo

03 Tapetes

01 Mesa de Credência

01 Imagem Do Imaculado coração de Maria;

01 Porta Bíblia

01 Bíblia

**Lavanderia Industrial:**

01 Máquina Industrial de Lavar

01 Máquina Industrial de Centrifugar

01 Máquina Industrial de Secar

01 Tanque Elétrico





03 Armários de Madeira

02 Mesas

**Vestário:**

01 Prateleira de Madeira;

01 Vaso Sanitário

02 Armários

01 Chuveiro

01 Espelho

01 Lavatório

**Arquivo Morto:**

11 Prateleiras de Aço

02 Arquivos de Aço

01 Armário de Madeira

01 Mesinha

02 Prateleiras de Madeiras

**Área Externa:**

01 Container para coleta de Lixo orgânico

02 Varais para secar Toalhas e Roupas de Cama

03 Carros Coletores para coleta seletiva de Lixo

04 Baús para coleta de Roupas

02 Tambores para coleta de Sobra de Alimentos

04 Extintores

**Sala para Coordenação Administrativa;**

01 Mesa de Escritório

01 Imagem da Sagrada Família;

01 Notebook;

03 Quadros Decorativo;

01 Gaveteiro de aço;

01 Ventilador;

01 Aparelho de Telefone;

01 Porta Bíblia com Bíblia;

01 Impressora;

02 Crucifixos;

01 Cadeiras Giratórias;

01 Triturador de Papel;

04 Cadeiras comum;

01 Estabilizador;

01 Mesa Redonda;

01 Quadro Branco;

01 Armário de Madeira;

01 Monitor;

01 Arquivo de Madeira com 04 Gavetas;

01 Cortina.

**Sala para Gerência;**

01 Mesa de Escritório

02 Quadros Decorativo;

01 Notebook;

01 Ventilador;

02 Gaveteiros;

01 Triturador de Papel;

01 Aparelho de Telefone;

01 Estabilizador;

01 Cadeiras Giratórias;

01 Cofre;

02 Cadeiras comum;

01 Monitor;

01 Armário de Madeira;

01 Porta Correspondência;

01 Aparador

**Público Alvo:**

Pessoas em situação de rua, compostas por indivíduos e famílias a partir de 18 anos de ambos os sexos e menores devidamente acompanhados com os responsáveis, no Município de Jundiá.

**Condições e Formas de Acesso de Cidadãos e Famílias**

De acordo com o Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua, trata-se de grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares fragilizados ou rompidos e a inexistência de moradia convencional regular.

Acolhimento se dá por demanda espontânea, somos a porta de entrada para os serviços da rede de acolhimento às pessoas em situação de rua, as demandas intersetoriais serão encaminhadas para o articulador das vagas – Centro Pop e posteriormente discutidas em reunião de rede para os devidos encaminhamentos.

**Cobertura de Atendimento do Serviço**

Acolhemos:

Homens maiores;





Mulheres maiores;  
Crianças e Adolescentes quando acompanhados dos Responsáveis devidamente comprovados e Famílias.

Para os acolhimentos de indivíduos com condições limitadas, sua permanência será reduzida mediante a construção do encaminhamento a ser definido pelos(as) técnicos(as) da organização, conjuntamente com a Rede de Proteção às Pessoas em Situação de Rua. Buscando sempre a melhor solução para o indivíduo, conforme descrito abaixo:

Idosos;  
Pessoas comprometidas mentalmente;  
Pessoas com saúde debilitadas necessitando de cuidados médicos especiais;  
Pessoas com Deficiências, com auto grau de dependência;  
Pessoas extremamente violentas com quadro de transtorno mental severo;  
Pessoas beneficiadas com a aposentadoria e/ou BPC.

#### **Garantia de Pernoites:**

Os cidadãos que comprovadamente estiverem trabalhando;  
Por solicitação da Rede Socioassistencial;  
Por solicitação das Redes Intersectoriais, cuja vaga será avaliada pelo articulador das vagas – Centro Pop e posteriormente discutida em reunião de Rede Socioassistencial;  
Por solicitação da Gestão da UGADS;  
Por solicitação da Diretoria da OSC, depois de ouvida a área técnica.

#### **Condições para o Desligamento:**

##### Espontâneo

- ✓ Quando o cidadão retorna à família;
- ✓ Quando o cidadão opta em morar numa Pensão, ou alugar uma moradia;
- ✓ Quando o cidadão segue viagem;
- ✓ Quando o cidadão deixa de ser acolhido por vontade própria.

##### Por Mérito:

- ✓ Quando a Rede decide encaminhá-lo para outros abrigos;
- ✓ Quando a Rede decide encaminhá-lo para a República.

##### Por Demérito:

- ✓ Quando o cidadão descumpri o regulamento (Regras) interno;
- ✓ Quando o cidadão não adere aos projetos de reconstrução de vida.

**Rotina:** Toda descrição abaixo será Passível de ajustes.

Asseio Pessoal: Durante todo dia

Oficina de Atividades: Acontece na Organização conforme cronograma. Algumas oficinas podem ser realizadas no Centro Pop, com a orientação do Psicólogo e/ou da Terapeuta Ocupacional da Organização, e podem contar com o auxílio de uma cuidadora, sendo disponibilizado a princípio uma carga horária de 08 horas semanais. Em 2021, as oficinas retornaram de acordo com as restrições da Pandemia proveniente da COVID-19.

##### Horários:

Despertar: 07horas  
Café da Manhã: 07h30m





Almoço: das 12h às 12h30m

Jantar: 19h30m

Início para entrada nos pernoites às 16:00 horas

\*Migrantes tem o pernoite autorizado independente do horário que chegam, desde que tenha vaga;

### **Capacidade de Atendimento da Unidade**

Nossa meta de atendimento é de 32 pessoas por noite, variando entre homens, mulheres e crianças, quando acompanhadas do responsável, distribuídas da seguinte forma:

#### Pernoite:

Pernoite Masculino: Podendo atingir até 28 Leitos (03 Quartos). Após mudança de endereço, podendo atingir até 24 Leitos (04 Quartos).

Pernoite Feminino: 04 Leitos (01 Quarto) (Reversível para Família em caso de emergência). Após mudança de endereço, podendo atingir até 06 leitos (01 Quarto).

Os leitos femininos podem atingir até 06 leitos, se isto acontecer a capacidade de atendimento para os homens se reduzem para 26 leitos. (O público formado por lésbicas, transexuais e travestis, utilizarão das vagas femininas).

Após mudança de endereço, é ofertado Pernoite Família 08 Leitos (02 Quartos) – podendo ser revertido para Quartos Masculinos, desde que não haja demanda de famílias, totalizando 32 vagas masculinas.

É oferecido o enxoval completo de cama para cada cidadão.

#### Higiene Pessoal:

Kit Higiene (Toalha de Banho, Sabonete, Creme Dental, Escova para os Dentes, Aparelho de Barbear, Absorventes, Shampoo e Fraldas)

Banho

Asseio Pessoal

Troca de Roupas

#### Higienização

Lavanderia Comunitária – À disposição dos cidadãos um tanque e uma máquina de Lavar Roupa para uso individual ou coletivo, sempre acompanhado por um auxiliar cuidador.

Lavanderia Industrial: Destinada para a lavagem de Roupas de Cama e Banho, onde todos os dias são lavados as toalhas de Banho e as roupas de cama cujo cidadãos seguiu destino. Às terças e sextas feiras são lavadas todas as roupas de cama. Devido ao espaço limitado na unidade executora da R. Prudente de Moraes, o serviço oferecido na lavanderia Industrial foi realizado na Sede do SOS à avenida Dr. Sebastião Mendes Silva, 559 – Anhangabaú. Por este motivo o custeio da energia elétrica da Sede é mantido por esta parceria. Após mudança de endereço, o serviço de lavanderia industrial passou a ser executado na própria Casa de Passagem, na Rua Aristeu Dagnoni, 15, Vila Argos Velha.

#### Alimentação:

Café da Manhã

Almoço

Jantar

- ❖ As pessoas em situação de rua que não pernотaram ou que não irão pernотar na Casa de Passagem, mas solicitam atendimento social poderão usufruir dos atendimentos de Higiene Pessoal e Alimentação, conforme avaliação Técnica.



## Ações Programadas

### Descrição das Atividades, Estratégias Metodológicas, Resultados Esperados e Objetivos a serem alcançados

| Atividade                                                          | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                      | Periodicidade                                                  | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                                                                            | Fonte de Verificação                                                                                                                                                   | Responsável                                                                                                                                                                | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orientar sobre as normas e funcionamento da casa.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Leitura e Explicação sobre as Regras para cidadãos.</li> </ul>                                                                                                                                                                        | Diariamente, para o acolhimento de uma nova pessoa no serviço. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizar Pernoite;</li> <li>Identificar o usuário atendido</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Declaração Assinada</li> <li>Exposição de cartaz contendo as regras no quadro de avisos da recepção</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> <li>Monitor Líder</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>Possibilitar a Convivência Comunitária</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Realizar atendimento individual.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de um espaço privativo, acolher o usuário com ética profissional para que ele sinta-se confiante em partilhar a sua história de vida.</li> </ul>                                                                               | 2ª à 6ª Feiras                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizar Pernoite;</li> <li>Identificar o usuário atendido</li> <li>Realizar encaminhamentos</li> </ul> <p><b>Meta: 95%</b></p>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>Livro de Registro de atendimento;</li> <li>Relatório Circunstanciado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;</li> </ul>                                                                                                                          |
| Elaborar o PIA (Plano Individual de Atendimento) junto ao usuário. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de um espaço privativo, acolher o usuário com ética profissional para que ele sinta-se confiante em partilhar a sua história de vida.</li> <li>Registrar as informações colhida no sistema de cadastro de cidadãos.</li> </ul> | 2ª à 6ª Feiras                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manter registrados os dados e atendimentos oferecidos ao usuário.</li> <li>Assegurar o acesso aos direitos fundamentais</li> <li>Materializar o compromisso do usuário com as propostas oferecidas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> <li>Possibilitar a convivência comunitária;</li> <li>Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de</li> </ul> |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                         |               | Meta: 80%                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                             | <p>Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;</li> <li>- Desenvolver condições para a independência e o auto-cuidado;</li> <li>- Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.</li> </ul>                                                                                                                                  |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                     | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                 | Periodicidade | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                          | Fonte de Verificação                                                                                                            | Responsável                                                                                                                                                 | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Encaminhar para o Centro Pop. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento Individual;</li> <li>- Preencher o encaminhamento;</li> <li>- Indicar o Local;</li> <li>- Em casos especiais, solicitar ao motorista que realize a condução até o local</li> </ul> | 2ª à 6ª Feira | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Referenciar no Centro Pop;</li> <li>- Bolsa Família;</li> <li>- Recâmbio Familiar</li> <li>- Participar de Oficinas e Cursos.</li> </ul> <p>Meta: 50%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora Técnica</li> <li>- Assistente Social</li> <li>- Psicólogo</li> <li>- Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> <li>- Possibilitar a convivência comunitária;</li> <li>- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> <li>- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para</li> </ul> |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                             | <p>que os indivíduos façam escolhas com autonomia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver condições para a independência e o autocuidados;</li> <li>- Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.</li> </ul> |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                      | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                           | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                                 | Fonte de Verificação                                                                                                                                                        | Responsável                                                                                                                                                 | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Embarques pelo CPTM            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento Individual;</li> <li>- Disponibilizar o Vale CPTM;</li> <li>- Acompanhar o cidadão até o embarque; em veículo motorizado;</li> <li>- Apresentar o Vale para o funcionário do CPTM</li> </ul> | 2ª à 6ª Feira     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retorno ao Município solicitado.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 20%</p>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório CPTM</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora Técnica</li> <li>- Assistente Social</li> <li>- Psicólogo</li> <li>- Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir que o usuário que deseje seguir para outros municípios alcance o destino.</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Fazer contato familiar.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contato Telefônico</li> </ul>                                                                                                                                                                            | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar a família para restabelecimento de vínculos</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 15%</p>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora Técnica</li> <li>- Assistente Social</li> <li>- Psicólogo</li> <li>- Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| Realizar visitas domiciliares. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir-se ao Local com ou sem a presença do usuário</li> </ul>                                                                                                                                          | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar a família para restabelecimento de vínculos;</li> <li>- Mediar conflitos</li> <li>- Conhecer a situação familiar</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 10%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> <li>- Registra no Livro de atendimento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora Técnica</li> <li>- Assistente Social</li> <li>- Psicólogo</li> <li>- Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> <li>- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos.</li> </ul>                                                                     |

| Atividade                                                                                               | Estratégia Metodológica                                       | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                          | Fonte de Verificação                                                                                                                                                                    | Responsável                                                                                                                                                 | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avaliar a necessidade de doação de móveis e alimentos para pessoas incluídas na reinserção social.      | – Verificar a disponibilidade de Móveis e Utensílios no Bazar | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estímulo na conquista de autonomia.</li> <li>– Elevar a autoestima.</li> <li>– Garantir o bem estar tendo sua casa mobiliada.</li> </ul> <b>Meta: 10%</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>– Relatório Circunstanciado</li> <li>– Registro no Livro de registro de atendimento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordenadora Técnica</li> <li>– Assistente Social</li> <li>– Psicólogo</li> <li>– Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Possibilitar a convivência comunitária;</li> <li>– Desenvolver condições para a independência e o autocuidado;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| Agendamento e encaminhamento para consultas e exames médicos.                                           | – Contato telefônico                                          | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promover o acesso a saúde</li> </ul> <b>Meta: 05%</b>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>– Relatório Circunstanciado</li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordenadora Técnica</li> <li>– Assistente Social</li> <li>– Psicólogo</li> <li>– Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>– Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>– Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> </ul> |
| Agendamento de orientação para o benefício da Previdência Social, com acompanhamento quando necessário. | – Contato telefônico                                          | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Concessão e/ou prorrogação do Benefício</li> </ul> <b>Meta: 0,5%</b>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>– Relatório Circunstanciado</li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordenadora Técnica</li> <li>– Assistente Social</li> <li>– Psicólogo</li> <li>– Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> <li>– Desenvolver condições para a independência e o autocuidado.</li> </ul>                                                                                               |

| Atividade                                             | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                     | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                   | Fonte de Verificação                                                                                                            | Responsável                                                                                                                                                 | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantir ao usuário o acesso aos documentos pessoais. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agendamento no sistema do Poupatempo.</li> <li>- Declaração de Pobreza</li> <li>- Encaminhamento para determinados órgãos;</li> <li>- Entregar permissão para tirar fotos de Documentos</li> </ul> | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a identidade do usuário;</li> <li>- Reconhecimento de sua qualidade e/ou condição de cidadão.</li> </ul> <p>Meta: 15%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordenadora Técnica</li> <li>- Assistente Social</li> <li>- Psicólogo</li> <li>- Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>- Possibilitar a convivência comunitária;</li> <li>- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> <li>- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.</li> <li>- Desenvolver condições para a independência e o auto-cuidado;</li> <li>- Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.</li> </ul> |

| Supervisionar estagiários.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Limitar quantidade de estagiários por profissional</li> <li>Acompanhar o desenvolvimentos das atividades;</li> <li>Participar das reunião de Rede;</li> <li>Acompanhar as visitas aos familiares dos cidadãos;</li> <li>Desenvolve projetos de acordo com a grade curricular;</li> <li>Participar de capacitação.</li> </ul> | Semanal       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborar na formação de Profissionais competentes</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório de Estágio</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornecer o estágio na área social para os estudantes de Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                        | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Periodicidade | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                      | Fonte de Verificação                                                   | Responsável                                                                                                                                         | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Participar das reuniões de rede. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participação de pelo menos um dos Técnicos em reunião com os profissionais da Rede;</li> <li>Discutir casos existentes e pertinentes</li> <li>Definir prazos, ações contidos no PIA de forma compartilhada ou não.</li> </ul>                                                                                                | Quinzenal     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer um espaço para articulação da rede Intersetorial no cuidado a pessoa em situação de rua.</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ata das Reuniões</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> <li>Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> <li>Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.</li> </ul> |

| Atividade                                                   | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                          | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                          | Fonte de Verificação                                                                                   | Responsável                                                                                                                                         | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizar assembleias junto aos Funcionários.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunir-se com os funcionários que atuam diretamente nos atendimentos aos cidadãos</li> </ul>                                                                              | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimento da Equipe</li> <li>Padronização nos atendimentos</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ata da Assembleia</li> <li>Relatório circunstanciado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Coordenadora Administrativa</li> </ul>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos.</li> <li>Otimizar a qualidade dos serviços oferecidos.</li> </ul> |
| Realizar assembleias junto aos cidadãos                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reunir-se com os cidadãos;</li> <li>Iniciar a assembleia despertando a participação deles;</li> <li>Anotar as Falas dos cidadãos;</li> <li>Tomar Providências.</li> </ul> | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprimorar e adequar os atendimentos;</li> <li>Maior Qualidade na execução dos serviços.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ata da Assembleia</li> <li>Relatório circunstanciado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>Otimizar a qualidade dos serviços oferecidos.</li> <li>Ouvir e identificar sugestões pertinentes dos cidadãos que fazem uso da Casa.</li> </ul>                            |
| Elaborar e Executar Projetos sociais                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar a necessidade</li> <li>Coletar Recursos</li> <li>Desenvolver projetos</li> </ul>                                                                              | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar as proposta de acolhimento</li> </ul> <p><b>Meta:</b> indefinido</p>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório circunstanciado</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcançar resultados específicos, de acordo com a proposta do projeto.</li> </ul>                                                                                                                                          |
| Elaborar Relatórios Técnicos, Qualitativos e Quantitativos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Descrever as atividades desenvolvidas</li> </ul>                                                                                                                          | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar o cumprimento do Plano de trabalho</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório mensal individualizado por Técnico</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar as atividades desenvolvidas.</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| Compilar Relatórios Técnicos                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Agregar as atividades desenvolvidas a um único relatório</li> </ul>                                                                                                       | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar e acompanhar o</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório circunstanciado</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar as atividades desenvolvidas.</li> </ul>                                                                                                                                                                        |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                        | cumprimento do Plano de trabalho<br>Meta: 100%                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                                          | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                                   | Periodicidade                          | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                                                           | Fonte de Verificação                                                                                                                 | Responsável                                                                                                                                         | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Fazer intervenção grupal                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formar grupo de até 06 cidadãos;</li> <li>Definir um Tema;</li> <li>Como: projeto de vida, planejamento, família, autocuidado, controle financeiro, dentre outros;</li> <li>Aplicar metodologia de Grupo de Encontro ou Grupo Operativo</li> </ul> | Quinzenal                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resgatar a autonomia do usuário;</li> <li>Estimular vínculos afetivos e emocionais no grupo.</li> </ul> <p>Meta: 100% - Execução dos Grupos</p> <p>Meta: 50% - Participação dos cidadãos</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Presença</li> <li>Relatório Circunstanciado</li> <li>Registro Fotográfico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> <li>Possibilitar a convivência comunitária;</li> <li>Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;</li> <li>Desenvolver condições para a independência e o autocuidados;</li> </ul> |
| Fazer orientação aos funcionários.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pode ser individual ou coletivo;</li> <li>Escolher um tema</li> <li>Aplicar Dinâmica</li> <li>Conclusão Final</li> </ul>                                                                                                                           | Quando necessário                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoar o acolhimento que o funcionário realiza às pessoas em situação de rua.</li> <li>Fortalecer o Trabalho em equipe;</li> <li>Motivar a Equipe</li> </ul> <p>Meta: 100%</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Presença</li> <li>Relatório Circunstanciado</li> <li>Registro Fotográfico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadora Técnica</li> <li>Assistente Social</li> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Organizar atividades grupais externas, esportivas, | <ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar datas Comemorativas;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           | De acordo com Cronograma de Atividades | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover o convívio social</li> <li>Inclusão Social</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de Presença</li> <li>Relatório Circunstanciado</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Psicólogo</li> <li>Terapeuta Ocupacional</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| socioculturais, promoção do bem estar e da saúde e outras ações de inserção social; | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Proporcionar a participação do público externo;</li> <li>– Desenvolver Corrida de Rua,</li> <li>– Artes marciais;</li> <li>– Futebol</li> <li>– Passeios</li> <li>– Sarau</li> <li>– Contação de História</li> </ul> |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elevar a auto estima</li> <li>– Alcance de metas</li> <li>– Melhorar a qualidade de vida</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100% - Execução dos Grupos</p> <p><b>Meta:</b> 50% - Participação dos cidadãos</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Registro Fotográfico</li> <li>– Divulgação em Redes Sociais</li> </ul> |                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;</li> <li>– Possibilitar a convivência comunitária;</li> <li>– Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> <li>– Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;</li> <li>– Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.</li> <li>– Desenvolver condições para a independência e o autocuidados;</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                                                                           | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                       | Periodicidade | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                                                                       | Fonte de Verificação                                                                                            | Responsável                                                                                                           | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Acolher a pessoa em situação de rua.                                                | Abordagem sistemática                                                                                                                                                                                                                                         | Diariamente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pernoites</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                                                                                                                                          | Registro no sistema de cadastro de cidadãos                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitor Líder</li> <li>– Cuidador</li> <li>– Auxiliar de Cuidador</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Incluir os dados do usuário no sistema de cadastro de cidadãos                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Solicitar um Documento;</li> <li>– Preencher os campos disponíveis com as respostas ofertadas</li> </ul>                                                                                                             | Diariamente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Colher informações atualizadas sobre o cidadãos</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                                                                                                    | Registro no sistema de cadastro de cidadãos                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Monitor Líder</li> <li>– Cuidador</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Higiene Pessoal                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Localizar o nome do usuário no sistema de cadastro de cidadãos;</li> <li>- Oferecer material necessário para sua Higiene Pessoal;</li> <li>- Oferecer uma Troca de Roupas de acordo com sua necessidade;</li> <li>- Preencher o sistema de controle de entrega de roupas.</li> </ul> | Diariamente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banho Tomado</li> <li>- Barba Feita</li> <li>- Usuário asseado</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro no sistema de cadastro de cidadãos</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidador</li> <li>- Auxiliar de Cuidador</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                                   | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Periodicidade | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                           | Fonte de Verificação                                                                                                            | Responsável                                                                                                           | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Acompanhar o usuário em Atividades Externas | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juntamente com o Motorista leva-lo à:</li> <li>- Consultas Médica;</li> <li>- Fazer Curativos;</li> <li>- Entrevista de emprego;</li> <li>- Exames;</li> <li>- Entre outros assuntos pertinentes a inclusão no mercado de trabalho e convívio social</li> </ul>                      | 2ª à 6ª Feira | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certeza do Atendimento;</li> <li>- Cuidados com o Bem Estar e da Saúde.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 10%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidador</li> <li>- Auxiliar de Cuidador</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;</li> <li>- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> <li>- Desenvolver condições para a independência e o autocuidados;</li> <li>- Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.</li> </ul> |
| Acompanhar a estadia do usuário             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas Periódicas aos dormitórios;</li> <li>- Plantão constante durante a Noite.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         | Diuturnamente | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir estadia e pernoite tranquilos</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                 | Registro no sistema de cadastro de cidadãos Relatório Diário de Pernoite                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitor Líder</li> <li>- Cuidador</li> <li>- Auxiliar de Cuidador</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Acionar serviços de urgência e emergência.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ligar SAMU - 192;</li> <li>- Passar as informações solicitadas;</li> <li>- Aguardar a presença dos paramédicos</li> </ul>                                                      | Quando necessário            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a saúde e integridade do usuário, em casos de emergência/urgência</li> </ul> <p>Meta: 05%</p>                     | Livro Ata da Recepção                                                                                         | - Monitor Líder        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> <li>- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                                                           | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                 | Periodicidade                | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                           | Fonte de Verificação                                                                                          | Responsável            | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                                                                                                |
| Ministrar medicamento aos cidadãos com recomendação médica.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Separar os medicamentos de cada usuário, em seu horário específico;</li> <li>- Oferecer o medicamento ao usuário;</li> <li>- Conferir que foi devidamente medicado.</li> </ul> | Quando necessário            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a saúde e integridade do usuário, assim como o tratamento a que se dispôs a realizar.</li> </ul> <p>Meta: 01%</p> | Livro Ata da Recepção                                                                                         | - Monitor Líder        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Auxiliar o Asseio Pessoal dos cidadãos debilitados                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pegar a Cadeira de Banho quando necessário;</li> <li>- Auxiliá-lo no Banho;</li> <li>- Ajudar a vesti-lo</li> </ul>                                                            | Quando Necessário            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banho Tomado</li> <li>- Barba Feita</li> <li>- Usuário asseado</li> </ul> <p>Meta: 01%</p>                                 | Livro Ata da Recepção                                                                                         | - Auxiliar de Cuidador | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Auxiliar os cidadãos da Oficina, no desenvolvimento das atividades. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolhe os cidadãos;</li> <li>- Perguntar a habilidade de cada usuário;</li> <li>- Apresentar opções;</li> <li>- Oferecer os materiais necessários.</li> </ul>                  | Sábados, Domingos e Feriados | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover o convívio social;</li> <li>- Inclusão Social;</li> <li>- Estimular o auto cuidado</li> </ul> <p>Meta: 25%</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Presença;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul>   | - Cuidador             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Confeccionar as Refeições                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar o Cardápio;</li> <li>- Preparar os Alimentos;</li> <li>- Temperar;</li> </ul>                                                                                         | Diariamente                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentar e nutrir os cidadãos</li> </ul> <p>Meta: 100%</p>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório Circunstanciado</li> <li>- Quadro demonstrativo</li> </ul> | - Cozinheiro(as)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul>                                                                                                                                                     |

|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cozer, assar ou Fritar os alimentos;</li> <li>- Dispor em utensílios apropriados</li> </ul>                                                                                                                                          |                   |                                                                                                                                             | de Atendimento.                                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade                                               | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                       | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                   | Fonte de Verificação                                                                                                                            | Responsável                                                                                                       | Qual objetivo a ser alcançado?                                                            |
| Servir as refeições.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar um prato de refeição para cada usuário;</li> <li>- Oferecer suco e sobremesa;</li> <li>- Recolher os pratos usados.</li> </ul>                                                                                              | Diariamente       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saciar a fome e alimentar os cidadãos.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório Circunstanciado</li> <li>- Quadro demonstrativo de Atendimento.</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cozinheiro(as)</li> <li>- Auxiliar de Cuidador</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul> |
| Ajudar na limpeza dos utensílios, cozinha e refeitório. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavar as Louças</li> <li>- Lavar as Panelas</li> <li>- Limpar as Mesas e cadeiras</li> <li>- Limpar e/ou Lavar o Piso</li> </ul>                                                                                                     | Diariamente       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter a Higienização do Local e dos utensílios</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de Satisfação</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cozinheiras</li> <li>- Auxiliar de Cuidador</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul> |
| Executar a Limpeza das dependências                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavar os Banheiros;</li> <li>- Limpar os dormitórios;</li> <li>- Limpar os corredores;</li> <li>- Limpar a recepção;</li> <li>- Limpar as Salas Auxiliares;</li> <li>- Lavar a área Externa;</li> <li>- Lavar as janelas.</li> </ul> | Diariamente       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Local asseado, limpo, agradável e salubre para os acolhimentos</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de Satisfação</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar de Limpeza</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul> |
| Conduzir os cidadãos para Embarques                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levar os cidadãos para embarque na Estação Ferroviária ou Rodoviária</li> </ul>                                                                                                                                                      | Quando Necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Embarque do usuário</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PIA do sistema de Cadastro de Usuário;</li> <li>- Relatório CPTM</li> <li>- Relat.Circunst.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motorista</li> <li>- Cuidador</li> <li>- Auxiliar de Cuidador</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acolher e garantir proteção integral;</li> </ul> |

| Contratar Funcionários | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgar as Vagas</li> <li>- Avaliar Currículo</li> <li>- Agendar Entrevistas</li> <li>- Avaliar os Candidatos</li> <li>- Aplicar Dinâmica</li> <li>- Escolher o Candidato</li> <li>- Solicitar Providências de Documentos;</li> <li>- Encaminhar para o Exame Admissional.</li> </ul>     | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratar Funcionário de Excelência</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Currículos;</li> <li>- Anúncios;</li> <li>- Ficha de Candidatos;</li> <li>- Testes Aplicados;</li> <li>- Livro de registro;</li> <li>- Contrato de Experiência;</li> <li>- Carteira de Trabalho.</li> </ul> | - Coordenadora Administrativa | - Manter o quadro de funcionários da instituição preenchido com profissionais adequados.                                                                      |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade              | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                     | Fonte de Verificação                                                                                                                                                                                                                                 | Responsável                   | Qual objetivo a ser alcançado?                                                                                                                                |
| Demitir Funcionários   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliar Possibilidade junto ao Escritório;</li> <li>- Apresentar Protocolo de Solicitação;</li> <li>- Aplicar o Aviso Prévio Trabalho;</li> <li>- Encaminhar para Exame Demissional.</li> <li>- Agendar Homologação;</li> <li>- Homologar junto ao Sindicato quando necessário.</li> </ul> | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Harmonia nas ações</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livro de registro;</li> <li>- Termo de Homologação;</li> <li>- Carteira de Trabalho.</li> </ul>                                                                                                             | - Coordenadora Administrativa | - Manter o quadro de funcionários da instituição preenchido com profissionais adequados.                                                                      |
| Treinamento            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de mercado;</li> <li>- Reunião em Equipe;</li> <li>- Identifica a necessidade;</li> <li>- Contata os Instrutores;</li> <li>- Avalia a Proposta;</li> <li>- Finaliza a contratação;</li> <li>- Prepara a Sala;</li> </ul>                                                          | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprimorar Conhecimentos;</li> <li>- Formação de Equipe;</li> <li>- Desenvolvimento Profissional;</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Presença</li> <li>- Certificados</li> <li>- Relatório circunstanciado</li> </ul>                                                                                                                   | - Coordenadora Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar os funcionários;</li> <li>- Otimizar a qualidade do atendimento à população em situação de rua.</li> </ul> |

|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanha o treinamento</li> <li>- Avalia o Treinamento</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |                   |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                     |                               |                                                              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Atividade                        | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                               | Fonte de Verificação                                                                                                                | Responsável                   | Qual objetivo a ser alcançado?                               |
| Programar Férias                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar vencimentos;</li> <li>- Planejar com antecedência;</li> <li>- Encaminhar Protocolo solicitando Férias;</li> <li>- Colher assinatura no aviso de férias;</li> <li>- Conceder Férias</li> </ul>                                                                   | Quando necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicação correta da Lei;</li> <li>- Diminuir Custos;</li> <li>- Descanso do Funcionários.</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programação de Férias;</li> <li>- Aviso de Férias;</li> <li>- Recibo de Férias.</li> </ul> | - Coordenadora Administrativa | - Seguir as leis trabalhistas.                               |
| Fechamento de Folha              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferir os Cartões de Pontos;</li> <li>- Calcular o Vale Transporte;</li> <li>- Lançar os descontos internos</li> <li>- Identificar a quantidade de Horas Extras, e Noturnas</li> <li>- Descontar faltas;</li> <li>- Identificar outras adversidades na Folha</li> </ul> | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagamento dos Funcionários</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartão de Ponto</li> <li>- Planilha de Fechamento</li> <li>- Holerite</li> </ul>           | - Coordenadora Administrativa | - Seguir as leis trabalhistas.                               |
| Contratar e Solicitar Benefícios | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de Mercado</li> <li>- Escolha do fornecedor conforme regulamento Interno;</li> <li>- Alimentar a Planilha no site de Benefícios</li> </ul>                                                                                                                       | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprimento do Acordo Coletivo de trabalho;</li> <li>- Satisfação dos funcionários.</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilha de Solicitação</li> <li>- Planilha de Fechamento;</li> <li>- Holerite</li> </ul>  | - Coordenadora Administrativa | - Seguir as leis trabalhistas.                               |
| Captar Voluntários               | - Preencher Proposta de Serviço Voluntário;                                                                                                                                                                                                                                                                        | Quando Necessário | - Captar Voluntários para                                                                                                                                               | - Proposta de Voluntariado;                                                                                                         | - Coordenadora Administrativa | - Obter auxílio de pessoas simpáticas às causas sociais para |

|                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas;</li> <li>- Apresentação da Organização;</li> <li>- Assinar o Termo de Voluntariado;</li> <li>- Assinar Lista de Presença.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- os mais diversos serviços.</li> <li>- Otimizar Recursos</li> </ul> <p><b>Meta: 10%</b></p>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termo de Voluntariado;</li> <li>- Lista de Presença;</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul>                                                      |                                 | executar atividades necessárias para a instituição. |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Atividade                                   | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Periodicidade | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                                      | Fonte de Verificação                                                                                                                                                                               | Responsável                     | Qual objetivo a ser alcançado?                      |
| Relatório Financeiro da Prestação de Contas | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar conhecimento do Plano de Aplicação Financeira;</li> <li>- Distribuí-los em Planilha do Excel para controle;</li> <li>- Recolher Notas Fiscais;</li> <li>- Lançar os valores na Planilhas de Prestação de Contas;</li> <li>- Fazer a Conciliação Bancária;</li> <li>- Preencher o anexo 14;</li> <li>- Recolher assinaturas</li> </ul> | Mensal        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender exigências do Tribunal de Contas;</li> <li>- Controle dos Gastos.</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas Fiscais</li> <li>- Planilhas de Prestação de contas;</li> <li>- Protocolo</li> </ul>                                                                | - Assistente Administrativo Jr. | - Cumprir as exigências administrativas.            |
| Plano de Contas                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lançar as Notas no Sistema OMIE;</li> <li>- Lançar Pagamentos em Caixa</li> <li>- Fazer a Conciliação Bancária</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   | Mensal        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparência das ações;</li> <li>- Controle Financeiro da Organização;</li> <li>- Atender as normas brasileira da Contabilidade;</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório da OMIE;</li> <li>- Balancete;</li> <li>- Balanço Patrimonial;</li> <li>- Demonstrativo de Resultados</li> <li>- Notas Explicativas.</li> </ul> | - Assistente Administrativo Jr. | - Cumprir as exigências administrativas.            |

| Atividade                                | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                                                               | Periodicidade     | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                                                 | Fonte de Verificação                                                                                                                                 | Responsável                   | Qual objetivo a ser alcançado?         |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|
| Efetuar compras de materiais e Alimentos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de Mercado;</li> <li>- Escolha do fornecedor conforme regimento interno;</li> <li>- Comprar.</li> <li>- Fazer o recebimento dos Produtos;</li> <li>- Armazenamento.</li> </ul>      | Quando Necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor custo e melhor Qualidade;</li> <li>- Reposição de estoque;</li> <li>- Suprir a necessidade de consumo.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orçamentos;</li> <li>- Nota Fiscal;</li> <li>- Sistema OMIE</li> </ul>                                      | Assistente Administrativo Jr. | Cumprir as exigências administrativas. |
| Controlar Estoque de Materiais           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baixa no Estoque;</li> <li>- Liberar os Produtos.</li> </ul>                                                                                                                                 | Quando Necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não deixar Faltar Produtos;</li> <li>- Não comprar produtos desnecessários.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>                                  | Sistema OMIE                                                                                                                                         | Assistente Administrativo Jr. | Cumprir as exigências administrativas. |
| Contas à Pagar                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar Vencimentos das contas à pagar;</li> <li>- Efetuar Pagamento;</li> <li>- Solicitar autorização;</li> <li>- Imprimir os comprovantes;</li> <li>- Anexar às Notas Fiscais</li> </ul> | Diariamente       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não pagar juros por atrasos;</li> <li>- Saldar saldos devedores;</li> <li>- Manter linha de crédito aberta.</li> </ul> <p><b>Meta:</b> 100%</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas Fiscais</li> <li>- Comprovantes de Pagamentos</li> <li>- OMIE;</li> <li>- Extrato Bancário</li> </ul> | Assistente Administrativo Jr. | Cumprir as exigências administrativas. |
| Coordenar os atendimentos                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar Resultados diariamente;</li> <li>- Lançá-los em Planilhas;</li> <li>- Comparecer nos turnos;</li> <li>- Conversar com os cidadãos;</li> </ul>                                      | Diariamente       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhorar Qualidade de Atendimento;</li> <li>- Diminuir Custos;</li> <li>- Otimizar Recursos;</li> <li>- Ampliar Atendimentos</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilhas de Controle.</li> <li>- Relatório Circunstanciado</li> </ul>                                      | Gerente Coordenador           | Cumprir as exigências administrativas. |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                  |                     |                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunir-se frequentemente com a equipe Técnica</li> </ul>                                                                                                                                     |                   | <b>Meta: 80%</b>                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                     |                                                                                                                                 |
| Buscar Parceiras                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita in Loco;</li> <li>- Apresentação da Organização;</li> <li>- Apresentação da Documentação da OSC</li> </ul>                                                                            | Quando Necessário | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir Apoiadores;</li> <li>- Alcançar descontos imbatíveis;</li> <li>- Fortalecer a imagem da Organização;</li> <li>- Captar Voluntários</li> </ul> <b>Meta: 30%</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atas de Reuniões de Diretoria;</li> <li>- Orçamentos</li> </ul>         | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otimizar a qualidade dos serviços oferecidos às pessoas em situação de rua.</li> </ul> |
| Participar Reuniões de Diretoria | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar Pauta de Reunião;</li> <li>- Reunir-se com os diretores(as);</li> <li>- Apresentar os assuntos;</li> <li>- Auxiliar na tomada de Decisões;</li> <li>- Tomar Providências</li> </ul> | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diretoria Consciente das mudanças e dos avanços;</li> <li>- Tomadas de decisões acertadas;</li> <li>- Motivar os Diretores para a quebra de paradigmas</li> </ul> <b>Meta: 100%</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pauta das Reuniões;</li> <li>- Atas de Reuniões da Diretoria</li> </ul> | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otimizar a qualidade dos serviços oferecidos às pessoas em situação de rua.</li> </ul> |
| Apresentar Relatórios            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar Relatórios Estatísticos;</li> <li>- Ler e formatar Relatórios Circunstanciado;</li> <li>- Recolher assinatura dos responsáveis;</li> </ul>                                          | Mensal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clareza nas Informações;</li> <li>- Prestação de contas;</li> <li>- Transparência</li> </ul> <b>Meta: 100%</b>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório Circunstanciado</li> <li>- Planilhas de Controle</li> </ul>   | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumprir as exigências administrativas.</li> </ul>                                      |

|                        | – Encaminhar Relatórios para protocolos.                                                                                                                                                     |                                                  |                                                                                                                                                                 |                                                                                            |                            |                                                                               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Atividade              | Estratégia Metodológica                                                                                                                                                                      | Periodicidade                                    | Resultados Esperados/Meta                                                                                                                                       | Fonte de Verificação                                                                       | Responsável                | Qual objetivo a ser alcançado?                                                |
| Autorizar Pagamentos   | – Tomar conhecimentos das contas à pagar;<br>– Autorizar Pagamentos                                                                                                                          | Diariamente                                      | – Controlar Pagamentos;<br>– Não pagar juros por atrasos;<br>– Saldar saldos devedores;<br>– Manter linha de crédito aberta.<br><b>Meta: 100%</b>               | – Notas Fiscais<br>– Comprovantes de Pagamentos<br>– OMIE;<br>– Extrato Bancário           | – Gerente<br>– Coordenador | – Cumprir as exigências administrativas.                                      |
| Participar de Reuniões | – Planejar em Agenda;<br>– Estudar o Assunto;<br>– Preparar Estratégias;<br>– Contribuir com o assunto;<br>– Ser portador da diretoria;<br>– Tomar Decisões pertinentes ao Cargo.            | Quando Necessário                                | – Tomar conhecimentos nos assuntos;<br>– Tomar Decisões Coesas;<br>– Agregar nas soluções de Problemas;<br>– Apresentar a realidade da OSC.<br><b>Meta: 85%</b> | – Agenda;<br>– Pauta de Reuniões;<br>– Ata de Reuniões;<br>– Ata de Reuniões da Diretoria. | – Gerente<br>– Coordenador | – Cumprir as exigências administrativas.                                      |
| Elaborar Projetos      | – Pesquisar;<br>– Apresentar para a Diretoria;<br>– Escrever o Projeto;<br>– Buscar Parcerias;<br>– Efetuar Planilha de Custos;<br>– Implantar o Projeto;<br>– Acompanhar o desenvolvimento. | Quando Necessário<br><br><b>Meta: indefinido</b> | – Ampliar e Melhorar Qualidade nos Atendimentos;<br>– Melhorar as Instalações;<br>– Contratar funcionários;<br>– Adequar as Instalações,<br>– Captar Recursos.  | – Projetos<br>– Ata de Reunião de Diretoria                                                | – Gerente<br>– Coordenador | – Otimizar a qualidade dos serviços oferecidos às pessoas em situação de rua; |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                               |         |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                                                                                                               |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordenar Eventos               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planejar;</li> <li>Pesquisar;</li> <li>Apresentar para a Diretoria;</li> <li>Definir a Logística;</li> <li>Contatar Parceiros;</li> <li>Efetuar a Execução</li> </ul>                  | Mensal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Captar Recursos</li> <li>Dar Visibilidade a Organização;</li> <li>Proporcionar momentos de lazer</li> </ul> <p><b>Meta: 85%</b></p>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planilhas de Custo</li> <li>Convites;</li> <li>Ata de Reunião de diretoria;</li> <li>OMIE;</li> <li>Balanço Patrimonial;</li> <li>Demonstrativo de Resultados</li> </ul>   | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>Otimizar a qualidade dos serviços oferecidos às pessoas em situação de rua;</li> </ul> |
| Coordenar a Prestação de Contas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Construir o Plano de Aplicação Financeira;</li> <li>Conferir a Planilha de controle;</li> <li>Acompanhar e auxiliar o lançamento dos Valores;</li> <li>Recolher assinaturas</li> </ul> | Mensal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender exigências do Tribunal de Contas;</li> <li>Controle dos Gastos;</li> <li>Transparência na Prestação de Contas.</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Notas Fiscais</li> <li>Relatório Financeiro de Prestação de contas;</li> <li>Protocolo</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>                                                 | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprir as exigências administrativas.</li> </ul>                                      |
| Coordenar o Plano de Contas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar os lançamentos no Sistema OMIE;</li> <li>Auxiliar no Lançamento;</li> <li>Verificar a Conciliação Bancária</li> </ul>                                                        | Semanal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a periodicidade dos lançamentos</li> <li>Transparência das ações;</li> <li>Controle Financeiro da Organização;</li> <li>Atender as normas brasileira da Contabilidade</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório da OMIE;</li> <li>Balancete;</li> <li>Balanço Patrimonial;</li> <li>Demonstrativo de Resultados</li> <li>Notas Explicativas.</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p> | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprir as exigências administrativas.</li> </ul>                                      |
| Controlar Contas Bancárias      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar Extratos Bancários;</li> <li>Conferir lançamentos;</li> <li>Estudar melhor forma de Aplicação.</li> </ul>                                                                    | Semanal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Não usar cheque Especial;</li> <li>Rendimentos de juros e/ou correção;</li> <li>Manter linha de crédito aberta.</li> </ul> <p><b>Meta: 100%</b></p>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Extratos Bancários;</li> <li>Balanço Patrimonial;</li> <li>Demonstrativo de Resultados</li> </ul>                                                                          | Gerente Coordenador | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprir as exigências administrativas.</li> </ul>                                      |

## RECURSO FINANCEIRO UTILIZADO:

### Total Geral das Despesas:

Período: 01/01/2021 à 31/12/2021

| Descrição                             | Valor Anual             |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Despesas Assistenciais aos Albergados | R\$ 346.486,09          |
| Despesas com Funcionários             | R\$ 3.479.723,68        |
| Manutenção e Conservação              | R\$ 96.959,16           |
| Promoção e Eventos                    | R\$ 55.789,40           |
| Despesas com Locomoção                | R\$ 81.634,07           |
| Despesas Administrativas              | R\$ 271.877,27          |
| Despesas Tributárias                  | R\$ 37.639,19           |
| Despesas Financeiras                  | R\$ 43.094,20           |
| <b>Total</b>                          | <b>R\$ 4.413.203,06</b> |

### Total das Despesas: Casa de Passagem Santa Teresa de Calcutá

Período: 01/01/2021 à 31/12/2021

| Descrição                             | Valor Anual             |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Despesas Assistenciais aos Albergados | R\$ 153.708,38          |
| Despesas com Funcionários             | R\$ 1.720.565,69        |
| Manutenção e Conservação              | R\$ 45.531,20           |
| Promoção e Eventos                    | R\$ 0,00                |
| Despesas com Locomoção                | R\$ 27.553,22           |
| Despesas Administrativas              | R\$ 49.633,80           |
| Despesas Tributárias                  | R\$ 11.855,85           |
| Despesas Financeiras                  | R\$ 3.684,12            |
| <b>Total</b>                          | <b>R\$ 2.012.532,26</b> |

**OUTROS RECURSOS FINANCEIROS UTILIZADOS:**

**Total das Despesas: Bazar de Garagem São Francisco – Captação de Recursos**  
**Período: 01/01/2021 à 31/12/2021**

| Descrição                           | Valor Anual          |
|-------------------------------------|----------------------|
| Despesas Assistenciais de Abordagem | R\$ 886,51           |
| Despesas com Funcionários           | R\$ 83.330,84        |
| Manutenção e Conservação            | R\$ 94,00            |
| Promoção e Eventos                  | R\$ -                |
| Despesas com Locomoção              | R\$ 82,00            |
| Despesas Administrativas            | R\$ 4.712,56         |
| Despesas Tributárias                | R\$ 1.444,30         |
| Despesas Financeiras                | R\$ 750,23           |
| <b>Total</b>                        | <b>R\$ 91.300,44</b> |

**Total das Despesas: Bazar de Garagem Madre Teresa de Calcutá**  
**Período: 01/01/2021 à 31/12/2021**

| Descrição                           | Valor Anual          |
|-------------------------------------|----------------------|
| Despesas Assistenciais de Abordagem | R\$ -                |
| Despesas com Funcionários           | R\$ 36.179,96        |
| Manutenção e Conservação            | R\$ -                |
| Promoção e Eventos                  | R\$ -                |
| Despesas com Locomoção              | R\$ -                |
| Despesas Administrativas            | R\$ -                |
| Despesas Tributárias                | R\$ 233,20           |
| Despesas Financeiras                | R\$ -                |
| <b>Total</b>                        | <b>R\$ 36.413,16</b> |

**Total das Despesas: Abrigo Santa Dulce dos Pobres de Vinhedo**

**Período: 01/01/2021 à 31/12/2021**

| Descrição                             | Valor Anual             |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Despesas Assistenciais aos Albergados | R\$ 127.668,34          |
| Despesas com Funcionários             | R\$ 1.165.160,41        |
| Manutenção e Conservação              | R\$ 37.116,61           |
| Promoção e Eventos                    | R\$ 0,00                |
| Despesas com Locomoção                | R\$ 32.236,66           |
| Despesas Administrativas              | R\$ 22.867,07           |
| Despesas Tributárias                  | R\$ 7.956,99            |
| Despesas Financeiras                  | R\$ 13.254,20           |
| <b>Total</b>                          | <b>R\$ 1.406.260,28</b> |

Recursos Humanos:

| Nº | Formação Profissional | Qtde. Func. | Função                     | Carga Horária |
|----|-----------------------|-------------|----------------------------|---------------|
| 01 | Assistente Social     | 01          | Assistente Social          | 30h/sem       |
| 02 | Assistente Social     | 01          | Coordenadora Técnica       | 40h/sem       |
| 03 | Terapeuta Ocupacional | 01          | Terapeuta Ocupacional.     | 30h/sem       |
| 04 | Psicólogo             | 01          | Psicólogo                  | 30h/sem       |
| 05 | Ensino Médio          | 04          | Monitores Líder            | 12 x 36       |
| 06 | Ensino Médio          | 05          | Cuidadores                 | 12 x 36       |
| 07 | Ensino Médio          | 02          | Cuidadora Oficineira       | 220hs/mês     |
| 08 | Ensino Fundamental    | 07          | Auxiliares de Cuidadores   | 12 x 36       |
| 09 | Ensino Fundamental    | 03          | Cozinheiras                | 12 x 36       |
| 10 | Ensino Fundamental    | 03          | Auxiliares de Limpeza      | 12 x 36       |
| 11 | Ensino Fundamental    | 02          | Motoristas                 | 220hs/mês     |
| 12 | Ensino Superior       | 01          | Auxiliar Administrativo    | 220hs/mês     |
| 13 | Ensino Superior       | 01          | Assistente Administrativo  | 220hs/mês     |
| 14 | Ensino Superior       | 01          | Coordenador Administrativo | 220hs/mês     |
| 15 | Ensino superior       | 01          | Gerente Coordenador        | 220h/mês      |
|    |                       | <b>34</b>   |                            |               |

## Outros Recursos Humanos:

### Recursos Humanos Voluntários:

| Nº | Formação Profissional    | Grau Escolar | Qtde | Função             | Área Atuação             |
|----|--------------------------|--------------|------|--------------------|--------------------------|
| 01 | Empresário               | Ensino Médio | 01   | Presidente         | Diretoria                |
| 02 | Administrador de Empresa | Superior     | 01   | Vice Presidente    | Diretoria                |
| 03 | Aposentado               | Ensino Médio | 01   | 1º Tesoureiro      | Diretoria                |
| 04 | Vendedor                 | Superior     | 01   | 1º Secretário      | Diretoria                |
| 05 | Aposentado               | Ensino Médio | 01   | 2º Tesoureiro      | Diretoria                |
| 06 | Aposentado               | Superior     | 01   | 2º Secretário      | Diretoria                |
| 07 | Doméstica                | Ensino Médio | 01   | Conselho Fiscal    | Titular                  |
| 08 | Advogado                 | Superior     | 01   | Conselho Fiscal    | Titular                  |
| 09 | Advogado                 | Superior     | 01   | Conselho Fiscal    | Titular                  |
| 10 | Professor                | Superior     | 01   | Conselho Fiscal    | Suplente                 |
| 11 | Empresário               | Ensino Médio | 01   | Conselho Fiscal    | Suplente                 |
| 12 | Teologia                 | Superior     | 01   | Diretor Espiritual | Diretoria                |
| 13 | Contabilidade            | Superior     | 01   | Assessoria         | Contabilidade            |
| 14 | Diversas                 | ---          | 15   | Diversas           | Eventos                  |
| 15 | Diversas                 | ---          | 08   | Servir Refeição    | Cozinha                  |
| 16 | Metalúrgico              | ---          | 01   | Almoxarife         | Oficina pequenos reparos |
| 17 | Diversas                 | ---          | 03   | Triagem de Doação  | Cozinha e Bazar          |

### Recursos Humanos Estagiários:

| Nº | Form. Profissional | Grau Escolaridade | Qtde | Função     | Área de Atuação |
|----|--------------------|-------------------|------|------------|-----------------|
| 01 | Serviço Social     | Superior Cursando | 04   | Estagiária | Serviço Social  |
| 02 | Psicologia         | Superior Cursando | 06   | Estagiária | Psicologia      |

### Recursos Humanos Prestador de Serviço:

| Nº | Form. Profissional  | Grau Escolaridade | Qtde | Função                  | Área de Atuação |
|----|---------------------|-------------------|------|-------------------------|-----------------|
| 01 | Técnico Informática | Técnico           | 01   | Assessoria Informática  | Administrativa  |
| 01 | Engenheiro Elétrico | Superior Completo | 01   | Manutenção              | Geral           |
| 01 | Técnico em Sistemas | Técnico           | 01   | Assessor de Comunicação | Administrativa  |

### Recursos Humanos na Captação de Recursos Financeiros:

| Nº | Formação Profissional | Qtde. Func. | Função               | Carga Horária |
|----|-----------------------|-------------|----------------------|---------------|
| 01 | Vendedora             | 04          | Supervisora de Lojas | 220hs/mês     |

## Descrição da Realidade – Abrangência Territorial:

Jundiaí é um município do interior do estado de São Paulo, distante 60 quilômetros da capital do estado. Com quase 400 mil habitantes é, no estado, o 15º município mais populoso e o sétimo maior fora da Grande São Paulo. Também é o 59º maior do Brasil, sendo maior que quatro capitais estaduais. Apresentou, em 2013, um produto interno bruto de mais de R\$ 36,6 Bilhões, colocando o município na 18ª posição em todo o país, à frente de dez capitais, sendo o sétimo município mais rico estado de São Paulo. Em 2013, seu índice de desenvolvimento humano atingiu 0,822, levando a cidade a 11ª melhor posição do Brasil e quarta melhor do estado.

Segundo a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro, Jundiaí é a nona cidade com maior qualidade de vida do Brasil. Também é um dos municípios mais seguros do Brasil e do Estado de São Paulo. É, também, primeiro lugar em saneamento básico. Entretanto, esses fatos contrastam com o fato da cidade ter apresentado nos últimos anos um crescimento no nível de desigualdade social. Possui unificação da malha urbana consolidada com Várzea Paulista e Campo Limpo Paulista, além de estar em processo de unificação da malha urbana com Itupeva. As cidades citadas fazem parte da Aglomeração Urbana de Jundiaí juntamente com os municípios de Cabreúva, Louveira e Jarinu, totalizando cerca de 771 mil habitantes. O município está integrado — junto com a Grande São Paulo, a Região Metropolitana de Campinas, a Região Metropolitana de Sorocaba e a Baixada Santista — ao Complexo Metropolitano Expandido, uma megalópole que ultrapassa os 30 milhões de habitantes, 75% da população Paulista. Jundiaí destaca-se, atualmente, no desenvolvimento das áreas cultural, educacional, tecnológica e ambiental. A indústria do lazer também aquece a economia da cidade, com a instalação de parques temáticos que atraem turistas e geram empregos. O tempo de viagem gira em torno dos 45 minutos e a distância é de 60 km. Tudo favorecido pela estrada de ferro e malha rodoviária.

Jundiaí possui um desenvolvido distrito industrial, está localizado entre as Rodovias: Anhanguera, Bandeirantes e D. Gabriel P. B. Couto, onde se encontram as principais indústrias da cidade. (Fonte: Wikipédia)

Considerado um dos maiores parques industriais da América Latina, o Distrito industrial conta com grandes empresas.

A Localização estratégica de Jundiaí entre as regiões metropolitanas de São Paulo e a de Campinas tem atraído muitas pessoas em situação de Rua em busca de melhores condições de vida e oportunidades de emprego e moradia. É fato que com o desenvolvimento em ascensão os problemas sociais vão aumentando, as desigualdades sociais vão se instalando e a preocupação do governo local em amenizar este impacto negativo deve ter o mesmo empenho. Com uma população de mais de 300 pessoas em situação de rua, Jundiaí enfrenta hoje problemas de grandes cidades. Segundo Censo realizado pelo Centro Pop, 154 pessoas em situação de rua são de Jundiaí, enquanto 178 (53,6%) deles são itinerantes, que permanecem na cidade cerca de 02 à 03 dias. (Fonte: Jornal de Jundiaí 17/01/2017).

Jundiaí compartilha do MDS a necessidade de implantação de equipamentos para o acolhimento às pessoas em situação de rua. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada pela Resolução CNAS nº 109 de 11 de novembro de 2009, A casa de passagem é considerada um serviço de acolhimento institucional de alta complexidade, este Serviço configura-se como acolhimento provisório com estrutura para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar. Localizada em espaço urbano de forma democrática, respeitando o direito de permanência e usufruto da cidade com segurança, igualdade de condições e acesso aos serviços públicos.

Assim a Casa de Passagem é um equipamento fundamental para aplicação da Política Nacional de Assistência Social PNAS, que busca transformar os pressupostos Constitucionais e disposições da LOAS em ações concretas e diretas. Desta forma a responsabilidade primaria para a implementação do PNAS é do Poder Público, que deve criar condições que municípios e organizações da sociedade civil, públicas ou privadas possam prestar um acolhimento digno aos usuários da política de assistência social. **Nossa atuação se dá em todo território do Município de Jundiaí.**

## Direção Espiritual

O diretor espiritual da organização orienta os usuários, celebra com eles e conforta-os dentro de suas realidades.

## AVALIAÇÃO:

### Pesquisa de Satisfação:

O objetivo do SOS é manter os usuários acolhidos felizes e satisfeitos, para que isso seja viável, é necessário monitorar a satisfação do usuário com uma certa frequência.

Assim é possível descobrir e atuar em cima dos pontos que podem ser melhorados. A pesquisa de Satisfação acontece todos os dias com todos os usuários que desejarem participar, de uma forma simples, onde avaliamos o grau de satisfação Geral. O usuário escolherá uma cor e depositará na urna, demonstrando seu grau de satisfação:

Vermelho: Ruim  
Amarelo: Regular  
Verde: Bom

Também realizaremos uma pesquisa mais detalhada, objetivando um resultado mais específico diante do grau de satisfação do usuário, em cada serviço oferecido. Consiste na escolha de até cinco usuários em pelo menos um dia da semana para responder anonimamente o questionário de pesquisa de satisfação, os dados serão compilados bimestralmente, segue sugestão de questionário conforme anexo 01.

## RESULTADOS OBTIDOS NOS ATENDIMENTOS DURANTE O PERÍODO DE 2021

De acordo com o Decreto n 10.282, de 20 de março de 2020, que regulamenta a Lei n 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, os serviços da Assistência Social são considerados serviços essenciais e, portanto, devem permanecer em funcionamento, seguindo as orientações de proteção do Ministério da Saúde e de acordo com o contexto e as necessidades de cada município conforme a portaria n 148, de 13 de novembro de 2020 que aprova recomendações gerais à gestão da rede socioassistencial do Sistema Único de Assistência Social, especialmente às organizações da sociedade civil, sobre a adaptação das ofertas socioassistenciais no contexto da pandemia do novo coronavírus-Covid-19.

### Atividades Desenvolvidas pela Equipe Técnica

Quantidade de Pessoas Atendidas: **2636**

**Período: 2021**

| Atividade                                         | Total | Metas: |              | %    |
|---------------------------------------------------|-------|--------|--------------|------|
| Orientar sobre as normas e funcionamento da casa. | 1120  | 901    | Meta: 100%   | 124% |
|                                                   |       |        | Alcançada    |      |
|                                                   |       |        | Parcialmente |      |
|                                                   |       |        | Não Cumpriu  |      |
|                                                   |       |        | Sem Demanda  |      |
| Realizar atendimento individual.                  | 4527  | 2504   | Meta: 95%    | 172% |
|                                                   |       |        | Alcançada    |      |
|                                                   |       |        | Parcialmente |      |
|                                                   |       |        | Não Cumpriu  |      |
|                                                   |       |        | Sem Demanda  |      |

| Atividade                                                                                               | Total | Metas: |              | %     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|--------------|-------|
| Elabora o PIA (Plano Individual de Atendimento) junto ao usuário.                                       | 4527  | 2108   | Meta: 80%    | 172%  |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Encaminhar para o Centro Pop.                                                                           | 521   | 1318   | Meta: 50%    | 20%   |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Embarques pelo CPTM                                                                                     | 517   | 527    | Meta: 20%    | 19.6% |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Faz contato familiar.                                                                                   | 314   | 395    | Meta: 15%    | 12%   |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Realiza visitas domiciliares.                                                                           | 2     | 263    | Meta: 10%    | 0,07% |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Avaliar a necessidade de doação de móveis e alimentos para pessoas incluídas na reinserção social.      | 20    | 263    | Meta: 10%    | 0,7%  |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Agendamento e encaminhamento para consultas e exames médicos.                                           | 155   | 131    | Meta: 5%     | 5,8%  |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |
| Agendamento de orientação para o benefício da Previdência Social, com acompanhamento quando necessário. | 7     | 13     | Meta: 0,5%   | 0,2%  |
|                                                                                                         |       |        | Alcançada    |       |
|                                                                                                         |       |        | Parcialmente |       |
|                                                                                                         |       |        | Não Cumpriu  |       |
|                                                                                                         |       |        | Sem Demanda  |       |

| Atividade                                                   | Total | Metas: |                        | %     |
|-------------------------------------------------------------|-------|--------|------------------------|-------|
| Garantir ao usuário o acesso aos documentos pessoais.       | 199   | 395    | Meta: 15%              | 7,5%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda            |       |
| Supervisionar estagiários.                                  | 7     | 7      | Meta: 100%             | 100%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda            |       |
| Participar das reuniões de rede.                            | 56    | 56     | Meta: 100%             | 100%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda            |       |
| Realizar assembleias junto aos Funcionários                 | 11    | 12     | Meta: 100%             | 91,6% |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda - COVID-19 |       |
| Realizar assembleias junto aos usuários                     | 19    | 12     | Meta: 100%             | 158%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda - COVID-19 |       |
| Elaborar Projetos sociais                                   | 13    | 14     | Meta: indefinido       | 100%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda            |       |
| Elaborar Relatórios Técnicos, Qualitativos e Quantitativos. | 48    | 48     | Meta: 100%             | 100%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda            |       |
| Compilar Relatórios Técnicos                                | 12    | 12     | Meta: 100%             | 100%  |
|                                                             |       |        | Alcançada              |       |
|                                                             |       |        | Parcialmente           |       |
|                                                             |       |        | Não Cumpriu            |       |
|                                                             |       |        | Sem Demanda            |       |

| Atividade                                                                                                                              | Total | Metas:                 | %                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|---------------------------------------|
| Fazer intervenção grupal                                                                                                               | 47    | 12                     | Meta: 100% - Execução dos Grupos      |
|                                                                                                                                        |       | Alcançada              | 391%                                  |
|                                                                                                                                        |       | Parcialmente           |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Não Cumpriu            |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Sem Demanda - COVID-19 |                                       |
|                                                                                                                                        | 246   | 1318                   | Meta: 50% - Participação dos usuários |
|                                                                                                                                        |       | Alcançada              | 9,3%                                  |
|                                                                                                                                        |       | Parcialmente           |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Não Cumpriu            |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Sem Demanda - COVID-19 |                                       |
| Fazer orientação aos funcionários.                                                                                                     | 118   | 48                     | Meta: 100%                            |
|                                                                                                                                        |       | Alcançada              | 245%                                  |
|                                                                                                                                        |       | Parcialmente           |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Não Cumpriu            |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Sem Demanda            |                                       |
| Organizar atividades grupais externas, esportivas, socioculturais, promoção do bem estar e da saúde e outras ações de inserção social; | 38    | 12                     | Meta: 100% - Execução dos Grupos      |
|                                                                                                                                        |       | Alcançada              | 316%                                  |
|                                                                                                                                        |       | Parcialmente           |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Não Cumpriu            |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Sem Demanda - COVID-19 |                                       |
|                                                                                                                                        | 181   | 1318                   | Meta: 50% - Participação dos usuários |
|                                                                                                                                        |       | Alcançada              | 6,8%                                  |
|                                                                                                                                        |       | Parcialmente           |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Não Cumpriu            |                                       |
|                                                                                                                                        |       | Sem Demanda - COVID-19 |                                       |

Retorno dos cidadãos ao seio familiar: 63 cidadãos

Cidadãos que seguiram para casa locada/Pensão: 47 cidadãos

Cidadãos inseridos no Mercado de Trabalho: 79 cidadãos

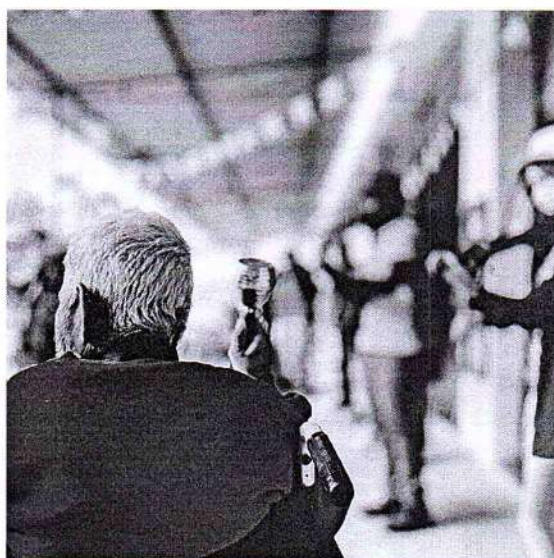
Cidadãos encaminhados aos Abrigos: 46 cidadãos

Cidadãos encaminhados para República: 13 cidadãos

## Projetos Sociais Desenvolvidos pela Equipe Técnica

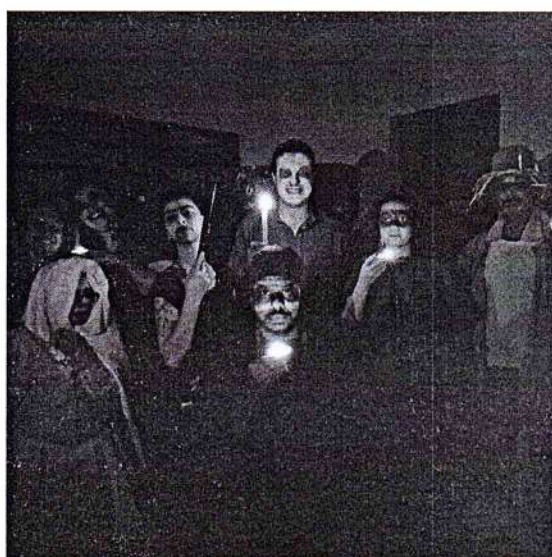
### SOM DAS RUAS

Tem como objetivo levar música e alegria às pessoas em situação de rua. São realizadas oficinas semanais de música, onde os usuários sugerem músicas nacionais e populares para o repertório e tem ao seu dispor instrumentos de fácil aprendizado, participando de todo o processo. No ano de 2021, além de diversas apresentações nos demais equipamentos da rede sócio assistencial e em outros municípios – sempre para o público em situação de rua, o projeto gravou duas músicas em estúdio, sendo que uma delas já tem seu clipe divulgado, e contou com um usuário que compôs sua própria música e desenvolveu a melodia durante as oficinas, com os demais participantes.



### NO CASULO

Faz a inclusão das pessoas em situação de rua em meio à arte do teatro, inserindo-os em um trabalho voluntário que visa levar mensagens e reflexões de maneira lúdica a todos os públicos. Tem como objetivo favorecer um cotidiano onde se fortaleçam os fatores de proteção para a saída das ruas, estimular a autoestima e a autoconfiança no alcance de metas e desenvolver funções sociais, como trabalho em equipe, interação saudável, respeito às regras e a própria inclusão na sociedade da qual fazem parte. Além disso, integram a rede à população de rua no município através da participação do Creas POP, Casa Santa Marta, municípios e SEAS.

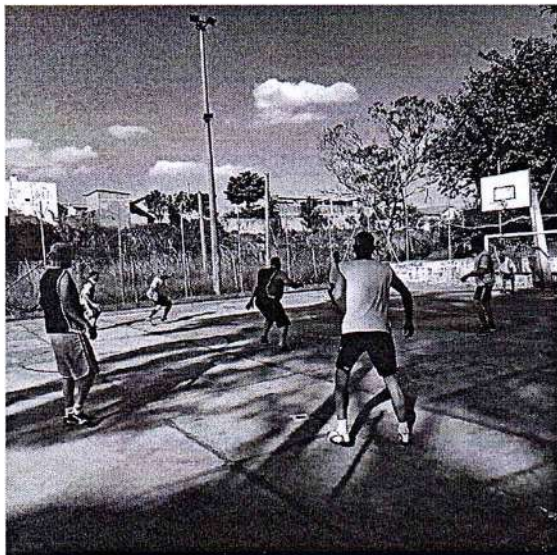


### ELAS POR ELAS

Anualmente, no Dia da Mulher, é realizado um conjunto de ações voltadas para as mulheres em situação de rua e vulnerabilidade social através do evento Elas por Elas. As mulheres recebem doações de roupas, calçados e bijouterias, passam pela manhã da beleza e à tarde participam ativamente de atividades envolvendo dança, música, exposição de artes, leitura de textos, roda de conversa, desfile, teatro, palestras, entre outras. Em 2021, foram confeccionados os crachás das voluntárias, a organização da sede administrativa e a organização dos produtos que serão expostos para venda. Porém, devido à piora na situação da pandemia, o evento não foi concretizado.

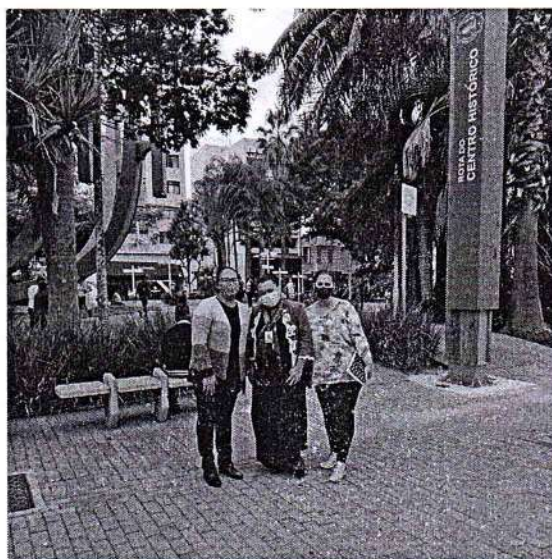
## OFICINA DE FUTEBOL

As Oficinas de Futebol propiciam um ótimo fator de proteção aos usuários, integrando-os nos locais de lazer públicos oferecidos pelo município, proporcionando um convívio saudável e tirando o foco pesado do cotidiano de cada um. No final da partida, é realizada uma roda de conversa com os usuários participantes, para que cada um reflita a respeito de seus objetivos e procure incluir atividades esportivas em seu dia a dia para aumentar a disposição no alcance de suas metas. Além disso, integram a rede à população de rua no município através da participação do Creas POP, Casa Santa Marta, municípios e SEAS.



## MUNDO DO TRABALHO

O projeto MUNDO DO TRABALHO teve início em 29 de Abril de 2021 com nossas estagiárias de serviço social, sob supervisão da Assistente Social Néia, que tem por objetivo impulsionar e apoiar a busca de novas chances no mercado de trabalho informal para aqueles usuários que estão neste objetivo, e por questões de falta de documento, escolaridade ou algum outro impedimento não conseguem a inserção imediata no mercado formal.

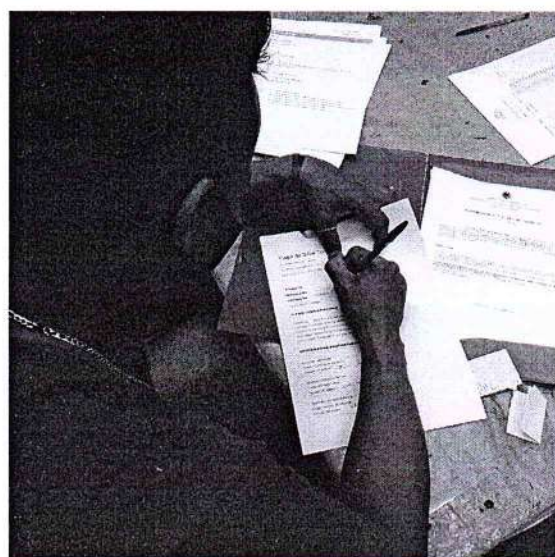


## MEU PRIMEIRO ESTÁGIO

Tem o objetivo de receber e integrar os nossos estagiários através da observação e aproximação no primeiro contato com o usuário, desde sua chegada na recepção.

## NOVA CHANCE

Desenvolvido com as estagiárias supervisionadas de Terapia Ocupacional, o projeto ocorre semanalmente em duas etapas. Os usuários que estão em busca de uma reinserção no mercado de trabalho recebem orientações a respeito de regularização de documentos e confecção de currículos e, no segundo encontro, mostram os resultados das documentações, recebem os currículos digitalizados, passam por uma simulação de entrevista de emprego com dicas sobre autocuidado e como se portar, recebem roupas e calçados adequados e indicações de vagas em aberto na região.



## AQUECIDOS

O projeto consiste na confecção de roupas para cães desabrigados, no objetivo de proporcionar às pessoas em situação de rua a oportunidade de exercer a solidariedade àqueles que se encontram numa situação conhecida por eles. As roupinhas são doadas durante toda a temporada de frio para os protetores de animais, ONGs e pessoas em situação de rua acompanhadas de seus cães.



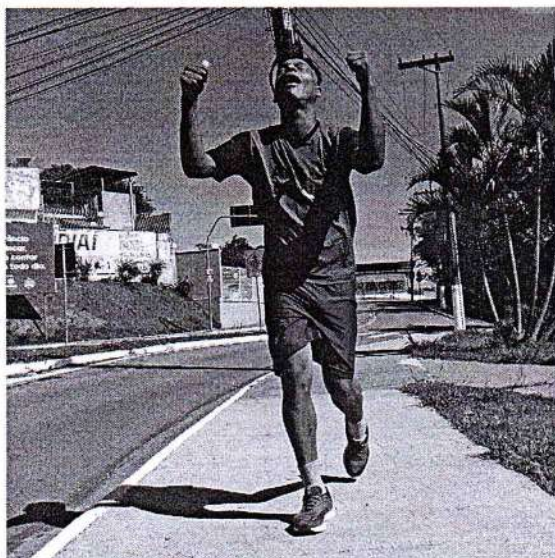
## RODA DE ACOLHIMENTO

Desenvolvido em conjunto com as estagiárias de psicologia supervisionadas. O projeto consiste em criar um espaço para que os usuários possam falar e serem ouvidos, expressar o que sentem e pensam. Cada encontro é trazido um tema para iniciarmos a reflexão em grupo. São realizadas atividades dinâmicas, pinturas, desenhos, vídeos, leitura de poesias, entre outros. O projeto proporciona um momento de fala, escuta, acolhimento, interação e empatia do grupo, além de potencializar a individualidade e valores da pessoa que conta sua história e vivências, também é um espaço para troca de experiências.



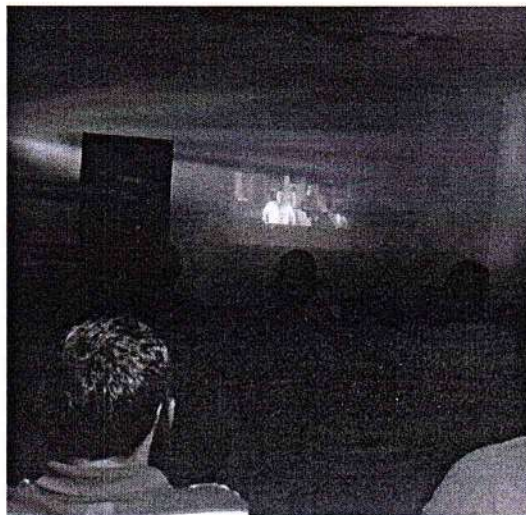
## ATLETAS DAS RUAS

O projeto consiste na inclusão de pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social na prática esportiva da corrida de rua, no objetivo de desenvolver funções sociais como respeito às regras, trabalho em equipe, substituição de hábitos nocivos por hábitos saudáveis e a própria inclusão na sociedade da qual fazem parte.



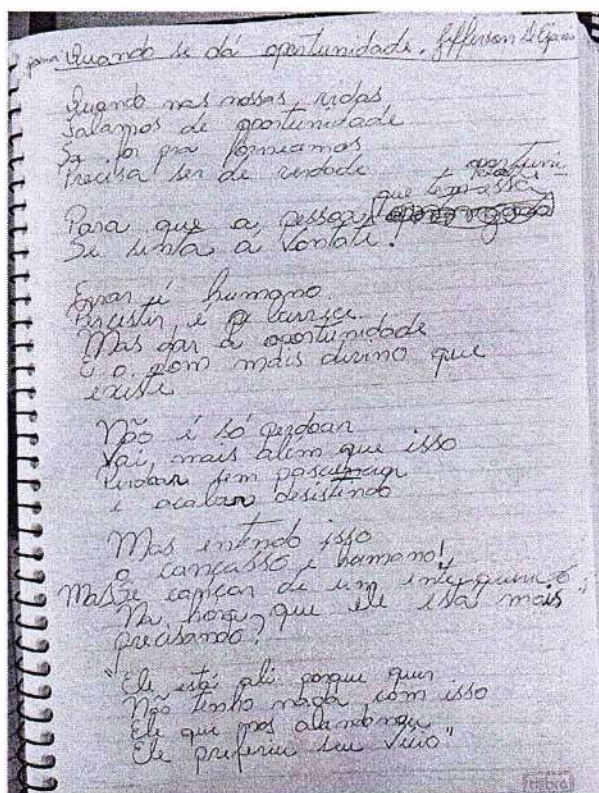
## OFICINA DE CINEMA

Mensalmente, é realizada uma noite de filme junto aos usuários. Os filmes podem ser escolhidos de acordo com uma temática específica para posterior roda de conversa, ou por votação pelos usuários da Casa.



## SE ESSA RUA FOSSE LINHAS

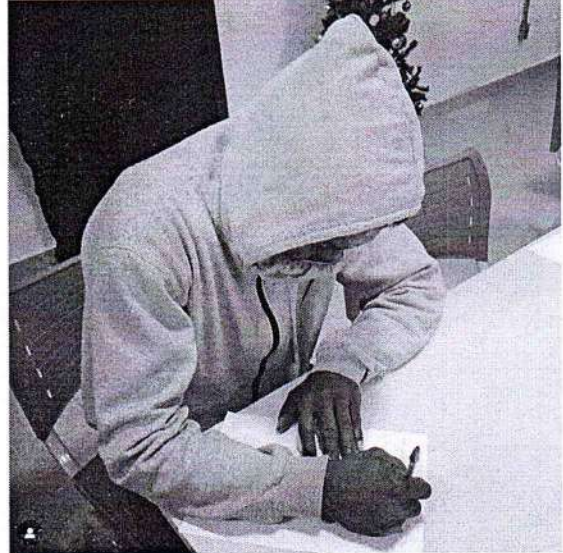
O projeto identifica usuários que gostem de escrever e os convida a criar textos, poemas e poesias no intuito de reconhecer, enaltecer e divulgar seus talentos literários.



## ESPÍRITOS DE NATAL

Realizado anualmente, o projeto consiste em fazer uma oficina de cartas com as pessoas em situação de rua acolhidas na semana do Natal na Casa de Passagem, contendo seus desejos de mudança de vida. No último domingo antes da

data, o convite é aberto a toda e qualquer pessoa que queira comparecer na instituição, ler e responder uma das cartas com mensagens de incentivo. As respostas são colocadas dentro das botinhas penduradas em cada cama no dia do Natal.



## Passeios Externos Organizados pela Equipe Técnica

### TEATRO POLYTHEAMA

Os usuários foram levados a eventos no Teatro Polytheama, na apresentação de dança da Cia de Dança de São Paulo.



### Atividades desenvolvidas no setor de Terapia Ocupacional

- Oficina de Auto cuidado: por iniciativa própria ou sugestão da terapeuta, os usuários fazem uso de produtos de higiene e estética, tais como cortador de unha, escova, chapinha, maquiagem, entre outros, para realizar seu auto cuidado. Além de cuidarem de si mesmos, os usuários também realizam atividades de cuidados entre eles (um arruma o cabelo do outro, uma pinta a unha da outra, etc). Tal prática tem como objetivo o resgate da identidade, o estímulo da autoestima, a inclusão dos cuidados consigo próprio na rotina e a própria inserção social, tendo em

vista que uma boa autoestima otimiza o usuário a buscar e alcançar seus objetivos, promovendo a autoconfiança necessária para tentar reatar laços familiares fragilizados ou rompidos, buscar um emprego, entre outros.

- Oficina livre de criação de peças: os usuários ficam livres para criar as peças de acordo com a própria criatividade e conhecimentos prévios de artesanato, desde que haja disponibilidade do material necessário.
- Oficina de pintura e decoração de MDF: os usuários escolhem as peças cruas em que querem trabalhar e realizam a pintura e a decoração com o objetivo de aprimorar habilidades, estimular auto estima, criatividade e interação saudável em grupo, além de minimizar os sintomas de abstinência. As peças são vendidas nos bazares da instituição.
- Oficina de costura / crochê / tricô: os usuários confeccionam peças em crochê, tricô ou utilizando tecidos, trabalhando coordenação motora fina e processo de começo, meio e fim.
- Oficinas de empregabilidade: voltadas para todos os usuários que estão em busca de emprego, essa oficina tem como objetivo abrir espaço para tirar dúvidas, confeccionar currículos e fazer orientações a respeito de maneiras de se portar em entrevistas e empresas.
- Oficina de desenho e pintura: os usuários realizam pintura com tema pré determinado ou livre no objetivo de trabalhar a expressividade, coordenação motora e exploração de habilidades.
- Oficina de trabalhos rústicos com pinha: os usuários foram orientados a construir quadros, vasos e outros enfeites utilizando matéria prima natural, trazendo das ruas para as oficinas e sugerindo peças.
- Oficina temática: os usuários iniciaram a confecção das lembranças para eventos e datas comemorativas.
- Oficina de cuidados com a Casa: os usuários produzem, organizam, adequam ou consertam utilidades para a instituição de acordo com sua criatividade ou a necessidade. No mês de janeiro, foram sinalizados os bancos para garantir o distanciamento social.
- Oficina de jogos: são utilizados jogos como baralho, banco imobiliário, imagem e ação, etc, para desenvolver habilidades sociais, como trabalho em equipe, respeito às regras e interação saudável.
- Oficina de cinema: semanalmente, os usuários são convidados a assistir um filme no refeitório, seguido de uma roda de conversa a respeito do tema central.
- Oficina de pintura de tecido: os usuários realizam a pintura utilizando stencils ou à mão livre, trabalhando a expressividade, coordenação motora e exploração de habilidades.
- Organização de eventos: carnaval, páscoa, dia da mulher, dia das mães, festa junina, dia dos pais, aniversário da instituição, halloween, dia da consciência negra, natal.
- Oficina de bijuterias: os usuários confeccionam bijuterias para uso próprio.
- Oficina de confecção de máscaras: os usuários confeccionam máscaras de tecido para uso próprio ou dos demais usuários da instituição.

Alcance dos Objetivos

## QUADRO DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTO

### 2021

2º Termo Aditivo ao Termo de Colaboração Nº 04/2017 Processo Nº 21.619-4/2017

| Mês          | Café da Manhã | Jantar      | Almoço      | Kit Hig.     | Banho        | Troca de Roupa | Corte de Cabelo e Barba | Qtde. de Pernoites | Pousaram pela 1ª vez | Qtde. de Usuários | Média Mensal            | Percapta            |
|--------------|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------|-------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|
| janeiro-21   | 871           | 871         | 525         | 1123         | 1123         | 509            | 0                       | 871                | 101                  | 248               | 28                      | R\$ 4.238,39        |
| fevereiro-21 | 683           | 679         | 375         | 936          | 934          | 724            | 3                       | 679                | 72                   | 195               | 24                      | R\$ 4.968,83        |
| março-21     | 691           | 689         | 458         | 1030         | 1030         | 855            | 6                       | 689                | 80                   | 214               | 22                      | R\$ 5.269,76        |
| abril-21     | 647           | 625         | 402         | 946          | 946          | 922            | 0                       | 625                | 61                   | 178               | 21                      | R\$ 6.131,74        |
| maio-21      | 718           | 723         | 400         | 989          | 990          | 1265           | 0                       | 723                | 75                   | 223               | 23                      | R\$ 5.162,13        |
| junho-21     | 784           | 761         | 424         | 997          | 997          | 1378           | 0                       | 761                | 63                   | 219               | 24                      | R\$ 5.039,88        |
| julho-21     | 944           | 876         | 444         | 1124         | 1124         | 1249           | 0                       | 876                | 68                   | 224               | 28                      | R\$ 4.788,43        |
| agosto-21    | 895           | 864         | 532         | 1198         | 1198         | 1058           | 0                       | 864                | 61                   | 217               | 28                      | R\$ 4.982,98        |
| setembro-21  | 824           | 788         | 523         | 1234         | 1234         | 1141           | 0                       | 788                | 90                   | 233               | 25                      | R\$ 4.844,28        |
| outubro-21   | 252           | 852         | 529         | 1343         | 1343         | 1060           | 0                       | 852                | 98                   | 235               | 25                      | R\$ 3.181,97        |
| #####        | 831           | 796         | 487         | 1189         | 1189         | 926            | 0                       | 796                | 84                   | 220               | 27                      | R\$ 5.735,26        |
| dezembro-21  | 852           | 823         | 538         | 1098         | 1098         | 780            | 0                       | 823                | 78                   | 230               | 27                      | R\$ 6.713,25        |
| <b>TOTAL</b> | <b>8992</b>   | <b>9347</b> | <b>5637</b> | <b>13207</b> | <b>13206</b> | <b>11867</b>   | <b>9</b>                | <b>9347</b>        | <b>931</b>           | <b>2636</b>       | <b>25,2</b>             | <b>R\$ 5.088,07</b> |
|              |               |             |             |              |              |                |                         |                    |                      |                   | <b>Média no Período</b> |                     |

## Conclusão

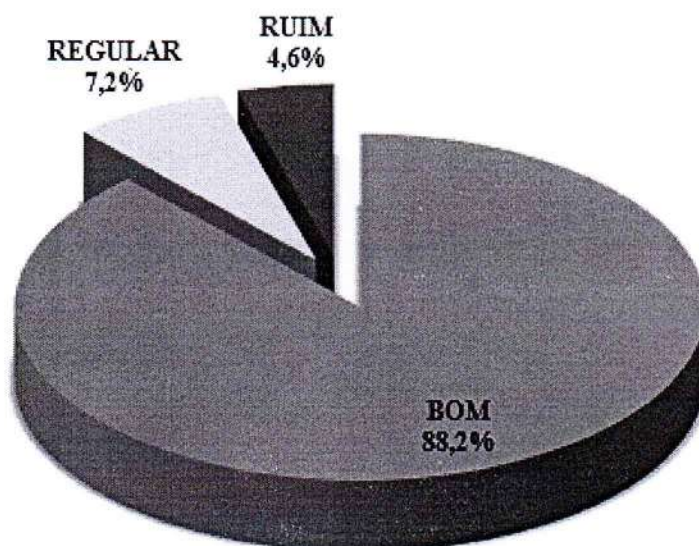
Considerando que atendemos uma média diariamente de 28 cidadãos, que todos os serviços propostos no Plano de trabalho foram executados;

Considerando que o Grau de Satisfação, conforme gráfico apresentado, demonstra a qualidade dos serviços oferecidos;

Considerando que inovamos nos projetos desenvolvidos durante o período: Som das Ruas, No Casulo, Elas por Elas, Futebol, Mundo do Trabalho, Meu Primeiro Estágio, Nova Chance, Aquecidos, Roda de Acolhimento, Atletas das Ruas, Oficina de Cinema, Se Essa Rua Fosse Linhas e Espíritos de Natal;

Podemos concluir que atingimos nosso Objetivo com Louvor.

## Avaliação Geral dos Atendimentos 2021



|              | BOM   | REGULAR | RUIM | Total  |
|--------------|-------|---------|------|--------|
| <b>Total</b> | 4090  | 335     | 211  | 4636   |
|              | 88,2% | 7,2%    | 4,6% | 100,0% |



## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DO RH

### SOS – Serviços de Obras Sociais

# 2021

## INTRODUÇÃO

---

O SOS – Serviço de Obras Sociais, *fundada em 20 dia agosto de 1965*, sendo que o SOS foi fundado com a missão de acolher migrantes que chegavam na cidade com suas famílias em busca de uma melhor condição de vida. E para isso com o passar do tempo de devido a grande demanda que foram aparecendo, o SOS hoje mantém serviços sociais que buscam agregar atividades que venha a atender a Nossa Missão que é *“Acolher e despertar a esperança nas pessoas em situação de fragilidade social de forma humanizada.”* E para que os proposito sejam realizados com sucesso, os serviços que o SOS oferece que são:

- **Casa de Passagem:** É a unidade de acolhimento imediato e emergencial para pessoas em situação de rua.

No entanto por se tratar de uma Organização sem fins lucrativo, o SOS depende da captação de pessoas dentro do mercado de Capital Intelectual que vem a contribuir aos objetivos do SOS, e com isso o corpo colaborativo interno está montado com funcionários e voluntários, além de parcerias que contribuem com doações importantes a organização. O SOS Jundiai tem uma grande necessidade de se manter sempre ativo as ações humanitárias na cidade, e com isso a importância de se ter funcionários capacitados e competentes. Nesse relatório será apresentado a importância das atividades administrativas e os impactos no desenvolvimento profissional e atingimento dos objetivos do SOS na sua Missão, Visão e seus Valores.

## INDICADORES – 2021

---

No Ano de 2021, na cidade de Jundiai, Estado do São Paulo, Brasil, o SOS – Serviços de Obras Sociais manteve a media 34 colaboradores, na Casa de Passagem.



## QUANTIDADE DE FUNCIONARIOS NO PERIODO DE 2021

| CARGOS                 | Jan | %    | Fev | %    | Mar | %    | Abr | %    | Mai | %    | Jun | %    | Jul | %    | Ago | %    | Set | %    | Out | %    | Nov | %    | Dez | %    |
|------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Líder - Cuidador       | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 11%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  |
| Auxiliar de Cuidador   | 7   | 21%  | 7   | 21%  | 7   | 20%  | 7   | 21%  | 6   | 18%  | 6   | 18%  | 7   | 21%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 7   | 21%  | 7   | 21%  |
| Cuidador               | 7   | 21%  | 7   | 21%  | 7   | 20%  | 7   | 21%  | 7   | 21%  | 7   | 21%  | 7   | 21%  | 6   | 18%  | 6   | 18%  | 6   | 18%  | 7   | 21%  | 7   | 21%  |
| Auxiliar de Limpeza    | 3   | 9%   | 3   | 9%   | 4   | 11%  | 3   | 9%   | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 4   | 12%  | 3   | 9%   |
| Cozinheiras            | 3   | 9%   | 3   | 9%   | 3   | 9%   | 3   | 9%   | 3   | 9%   | 3   | 9%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 3   | 9%   |
| Motorista              | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   | 2   | 6%   |
| Coord. Serv. Social    | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Assistente Social      | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Psicólogo              | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Terapeuta Ocupacional  | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Gerente Coordenador    | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Coord. Administrativo  | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Assist. Administrativa | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
| Aux. Administrativo    | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   | 1   | 3%   |
|                        | 34  | 100% | 34  | 100% | 35  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% |

Tabela 1: Qtde. de Colaboradores

Fonte: RH do SOS – Ano 2021

Foi um ano de muito trabalho e desafiador, onde a organização enfrentou problemas muitos intensos em função da Pandemia. Foi um ano de muitas adaptações e inovações no processo de acolhimentos e atendimentos, e nos mantemos firmes seguindo todos os protocolos de segurança contra o COVID 19, continuamos neste ano a buscar parceiros para obtermos mascaras, álcool gel 70 graus, e durante o ano mantivemos todos os funcionários informados e reforçando sempre, sobre o protocolo de segurança contra o COVID 19 na casa de passagem e fora do expediente.

Abaixo segue o quadro do ano de 2021 referente ao capital intelectual e de gêneros do SOS Casa de Passagem.

| ESCOLARIDADE       | Jan | %    | Fev | %    | Mar | %    | Abr | %    | Mai | %    | Jun | %    | Jul | %    | Ago | %    | Set | %    | Out | %    | Nov | %    | Dez | %    |
|--------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Ensino Fundamental | 13  | 38%  | 13  | 38%  | 14  | 40%  | 14  | 41%  | 14  | 41%  | 14  | 41%  | 14  | 41%  | 14  | 41%  | 14  | 41%  | 14  | 41%  | 15  | 44%  | 13  | 38%  |
| Ensino médio       | 13  | 38%  | 13  | 38%  | 13  | 37%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 11  | 32%  | 13  | 38%  |
| Ensino Superior    | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 23%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  | 8   | 24%  |
|                    | 34  | 100% | 34  | 100% | 35  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% |

| GENERO    | Jan | %    | Fev | %    | Mar | %    | Abr | %    | Mai | %    | Jun | %    | Jul | %    | Ago | %    | Set | %    | Out | %    | Nov | %    | Dez | %    |
|-----------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Masculino | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 23  | 66%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  | 22  | 65%  |
| Feminino  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 34%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  | 12  | 35%  |
|           | 34  | 100% | 34  | 100% | 35  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% | 34  | 100% |

Tabela 2: Capital Intelectual do SOS

Fonte: RH do SOS Estrutura – 2021

No movimento do quadro funcional, pode se notar no turnover a seguir que mesmo na pandemia, um ano desafiador, mantivemos a não redução de quadro e aumentamos os treinamentos e capacitação para assim seguirmos com os propósitos da organização e sempre buscando as melhorias contínuas no SOS. Segue abaixo o seguinte Turnover:

| <b>ROTATIVIDADE</b><br><b>SOS-SERVIÇOS DE OBRAS SOCIAIS</b><br>Casa de Passagem |         |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|
|                                                                                 | 2020    | 2021     |
| Total de colaboradores: início do Janeiro                                       | 34      | 34       |
| Admissões                                                                       | 6       | 10       |
| Desligamentos                                                                   | 6       | 9        |
| Total de colaboradores: final do Dezembro                                       | 34      | 34       |
| <b>ÍNDICE DE TURNOVER DE DESLIGADOS</b>                                         | ▼17,65% | ▲ 26,47% |
| <b>ÍNDICE DE TURNOVER DE ADMISSÕES</b>                                          | ▼17,65% | ▲ 29,41% |

| <b>Treinamentos</b> |      |      |
|---------------------|------|------|
|                     | 2020 | 2021 |
| Capacitações        | 4    | 2    |

Tabela 3: Turnover  
Fonte: RH –SOS – 2021

No ano de 2021, diante da necessidade de se criar um padrão de serviço na qualidade proposta para o período, houve também necessidade de demissões e admissões, ao qual faz parte do projeto de melhoria da qualidade do nível de serviço na casa de passagem, mantendo-se assim um equilíbrio durante o período 2021 bem como em comparação com 2020 tivemos um aumento considerável no índice do Turnover. E mantivemos nosso quadro desde janeiro até dezembro do ano 2021.

Estamos buscando manter mais tempo possível os funcionários com nossos treinamento e incentivos, porem devido a estratégias de melhorias muitas das vezes temos que efetuar admissões e desligamentos, impactando nos índices.

## ANALISE SWOT

**Conceito:** **Análise SWOT** é uma ferramenta de gestão que serve para fazer o planejamento estratégico de **empresas** e novos projetos.

A sigla **SWOT** significa:

*Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) e também é conhecida como **Análise FOFA** ou Matriz **SWOT**.

Diante disso a empresa SOS também tem sua tabela SWOT que nos faz pensar em nosso planejamento estratégico resultando em nossas melhorias.

A visão do Quadro SWOT é muito importante pois nos apresenta uma análise que ajuda a identificar pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças de dado projeto ou do seu plano de negócios geral. Trata-se de uma ferramenta que pode ajudar nossa equipe a planejar de modo estratégico e ficar à frente das tendências de mercado.

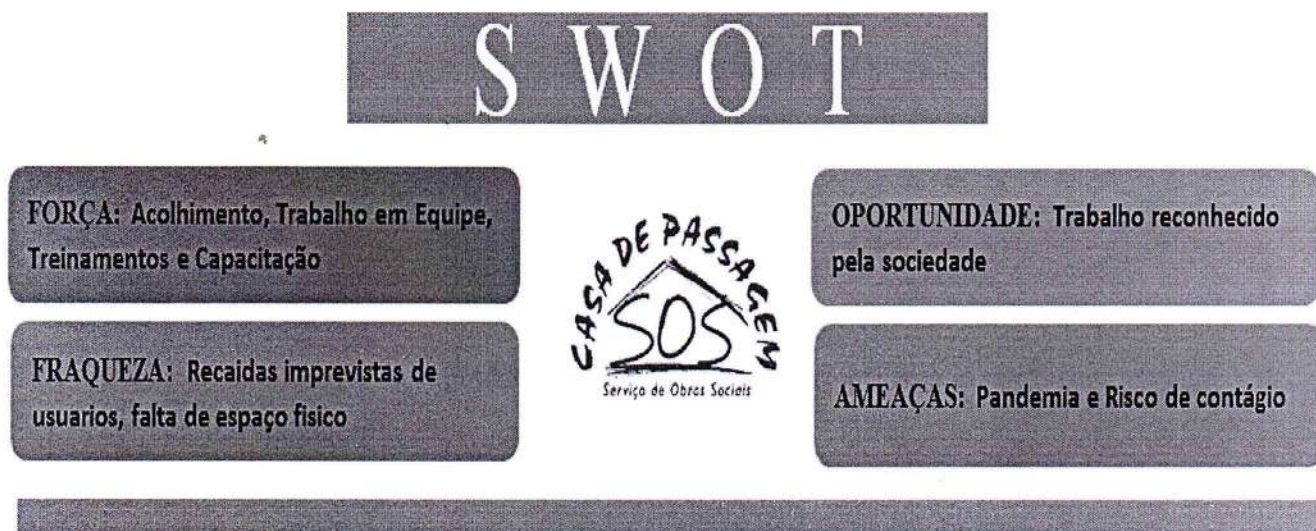


Figura 1: Análise SWOT

Fonte: Integração RH x Equipe Técnica – Ano 2021

Durante ano de 2021 mesmo com a continuidade da pandemia decorrente da COVID19, mantivemos atividades com os funcionários, com algumas manutenções durante o período do ano, buscando aprimoramento e bem estar tanto físico como mental, e sempre estamos trabalhando para

obtermos uma ótima qualidade de serviços, e para isso aplicamos treinamentos e capacitações conforme segue:

### Treinamento e Capacitação de Funcionários

No ano de 2021 os funcionários participaram de treinamento e capacitação tanto em campo como em salas presenciais, com número limitado pessoas, mantendo-se rigorosamente, o protocolo de segurança contra o COVID 19 e por vídeo. (*on line*)

Também durante o ano de 2021, foi mantido o Projeto “Cuidando de quem cuida”, promovido pelo RH juntamente com seu corpo técnico (Psicólogos, Assistentes Social e Terapeuta Ocupacional) com o Objetivo de despertar conhecimentos do dia a dia das atividades de cada funcionário participante, buscando melhorias para aplica-los, aonde nesse treinamento pode se ir tirando dúvidas preparando-os para as tomadas de decisões, bem como dar mais conhecimento que a eles agregam ao seu dia a dia.

No entanto, o projeto foi interrompido devido ao aumento de índice de COVID 19 e ao cumprimento do protocolo do Biossegurança, não colocando em risco os funcionários e instrutores. Outro treinamento muito importante foram realizados nas quartas feiras do segundo semestre de **2021 treinamento de EXCEL BASICO E AVANÇADO**, aplicativo muito importante para os técnicos e líderes e Administrativos, que estão fazendo esse curso, com o Instrutor Sr. Oscar Fernando Correa Leite. O intuito dessa capacitação e melhorar o uso desse aplicativo em várias atividades. o aplicativo Excel serve para controlar e organizar as informações, sendo um excelente aliado no cumprimento das rotinas e no melhor aproveitamento do tempo.

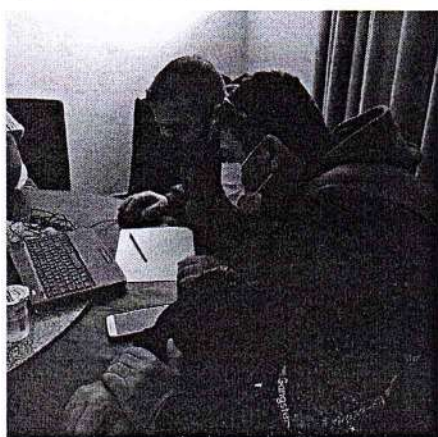


Foto 1: Treinamento de Uso Aplic. Excel  
Fonte: RH-SOS - 2021



Foto 2: Treinamento de Uso de Aplic. Excel  
Fonte: RH-SOS - 2021

Realizado nos dias 25/06/2021 e 10/07/2021 primeiro **encontro e treinamento para Cuidadores**, cujo palestrante foi o especialista Rafael Carvalho Silva, que prontamente nos atendeu passando aos líderes procedimentos e métodos de ser um Cuidador, com explicações teóricas e práticas. O Treinamento foi de extrema importância para os Cuidadores que nos seu dia a dia tem demandas que necessitam do uso dessas técnicas para um atendimento digno aos assistidos



Foto 3: Treinamento de Cuidador  
Fonte: RH-SOS - 2021



Foto 4: Treinamento de Cuidador  
Fonte: RH-SOS - 2021

## DOAÇÕES

Nossa organização por ser filantrópica precisa de doações para poder manter seus serviços de atendimento às pessoas em situação de rua e com fragilidade social, logo diante disso no ano de 2021 muitas doações, foram recebidos, porem foi um ano difícil devido a pandemia, mas tivemos doações de Mascaras, Sabonete Líquido e Álcool Gel 70, além de outras doações importantes para nós como Roupas, Calçados e Alimentos.

## PARCERIAS

No ano de 2019 a partir do mês de março começamos a receber os alimentos do programa **MESA BRASIL – SESC** e conforme já mencionado em relatórios mensais em 2020 e 2021, essa parceria vem nos atender semanalmente com alimentos hortifrúti, cujo objetivo desse programa do SESC é de *“é contribuir para a promoção da cidadania e a melhoria da qualidade de vida de pessoas em situação de pobreza, em*

*uma perspectiva de inclusão social.”* Ao qual nos ajuda muito e melhorou nossa diversidade de alimentos diários juntos aos assistidos.



Fotos 2: Alimentos Hortifrúti do Mesa Brasil  
Fonte: Refeitório do SOS - 2021

## MUDANÇA DA CASA DE PASSAGEM

A UGADS proporcionou a mudança de endereço da casa de passagem para um novo ambiente cujo objetivo era melhorias para os acolhimentos e atendimentos de uma forma geral, logo o RH no ano de 2021 buscou novas contratações, afim de atender o novo plano de trabalho, buscando profissionais para suprir a necessidades. Foi lançado nas redes de comunicação sociais o anuncio de nossas necessidades e foram recebidos inúmeros currículos que foram analisados, em seguida chamando os candidatos para entrevistas e assim montamos a nova equipe de trabalho para o novo endereço.

Segue abaixo foto da nova casa que foi inaugurada em dezembro de 2021 trazendo satisfação e alegria a todos pelo novo ambiente de acolhimento.

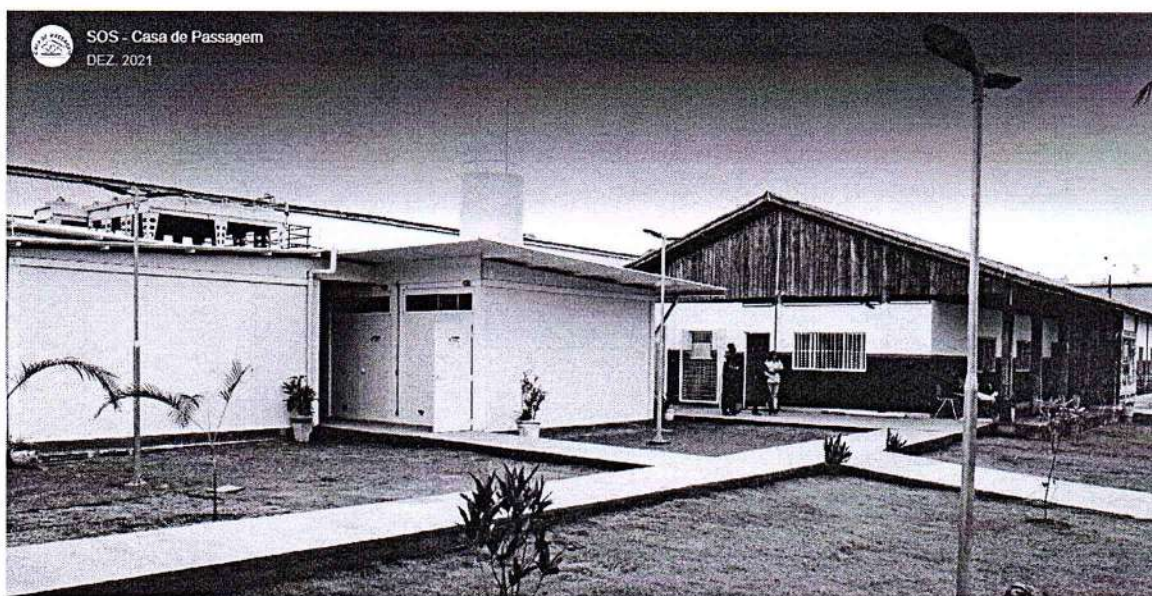


Foto 1: Casa de Passagem no novo endereço  
Fonte; SOS Dezembro 2021

**CONCLUSÃO:-** *“Temos de ir à procura das pessoas, porque podem ter fome de pão ou de amizade.”*  
(Madre Teresa de Calcutá)

Jundiaí. 22 de março de 2022.

  
**Melina Nueci de Oliveira**

Coord. Técn. Interina Terapeuta Ocupacional  
CREFITO 3 / 14001 - TO

  
**Sergio Estevão de Melo**  
Coordenador Administrativo  
CPF: 024.380.528-48

  
**Enio Alberto Fregolente**  
Presidente  
CPF: 024.368.078-33



## ANEXO 01

**Data:**

**Cardápio:**

**Turno:**

1 – Pensando na Organização SOS, o quão satisfeito você está com os serviços prestados de forma geral?

- ☐ 1. Nada satisfeito
- ☐ 2. Pouco satisfeito
- ☐ 3. Moderadamente satisfeito
- ☐ 4. Muito satisfeito
- ☐ 5. Extremamente satisfeito

2 - Com relação ao atendimento da Casa de Passagem, de forma geral você considera que ele é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

3- Com relação ao atendimento na Recepção, você considera que ele é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

4- Com relação ao atendimento na Entrega de Roupas e material de Higiene Pessoal, você considera que ele é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

5- Com relação ao atendimento na Oficina de Atividades, você considera que ele é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar



6- Com relação ao atendimento ao servir as Refeições, você considera que ele é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

7- Com relação ao atendimento Técnico, você considera que ele é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

8 - Com relação a limpeza da Casa de Passagem, de forma geral você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

9 - Com relação a limpeza externa da Casa de Passagem, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

10 - Com relação a limpeza dos dormitórios, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

11 - Com relação a limpeza da Cozinha e Refeitório, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

12 - Com relação a limpeza dos Banheiros, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

13 - Com relação a limpeza das Roupas de Cama e Banho, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

14 - Com relação a Alimentação da Casa de Passagem, de forma geral você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

15 - Com relação a qualidade dos alimentos servidos no Café da manhã, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

16 - Com relação a qualidade dos alimentos servidos no Almoço, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

17 - Com relação a qualidade dos alimentos servidos no Jantar, você considera que ela é:

- ☐ 1. Péssimo
- ☐ 2. Ruim
- ☐ 3. Regular
- ☐ 4. Bom
- ☐ 5. Ótimo
- ☐ Não sei avaliar

18- Descreva, em linhas gerais, como foi a sua experiência com a Casa de Passagem:

---

---

---

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021

| 1. Grau de Satisfação com o SOS | Qtde.      | Porcent.    |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Nada Satisfeito                 | 2          | 1%          |
| Pouco Satisfeito                | 7          | 3%          |
| Moderadamente Satisfeito        | 19         | 8%          |
| Muito Satisfeito                | 126        | 55%         |
| Extremamente Satisfeito         | 74         | 32%         |
| <b>Total</b>                    | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 2. Atendimento Geral da Casa de Passagem | Qtde.      | Porcent.    |
|------------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                                  | 2          | 1%          |
| Ruim                                     | 0          | 0%          |
| Regular                                  | 11         | 5%          |
| Bom                                      | 73         | 32%         |
| Ótimo                                    | 140        | 61%         |
| Não Sabe / Não Respondeu                 | 2          | 1%          |
| <b>Total</b>                             | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 3. Atendimento na Recepção | Qtde.      | Porcent.    |
|----------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                    | 1          | 0%          |
| Ruim                       | 1          | 0%          |
| Regular                    | 6          | 3%          |
| Bom                        | 82         | 36%         |
| Ótimo                      | 135        | 59%         |
| Não Sabe / Não Respondeu   | 3          | 1%          |
| <b>Total</b>               | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 4. Atendimento na Entrega Roupas | Qtde.      | Porcent.    |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                          | 3          | 1%          |
| Ruim                             | 4          | 2%          |
| Regular                          | 24         | 11%         |
| Bom                              | 88         | 39%         |
| Ótimo                            | 106        | 46%         |
| Não Sabe / Não Respondeu         | 3          | 1%          |
| <b>Total</b>                     | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 5. Atendimento na Oficina de Atividades | Qtde.      | Porcent.    |
|-----------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                                 | 6          | 3%          |
| Ruim                                    | 4          | 2%          |
| Regular                                 | 3          | 1%          |
| Bom                                     | 78         | 34%         |
| Ótimo                                   | 91         | 40%         |
| Não Sabe / Não Respondeu                | 46         | 20%         |
| <b>Total</b>                            | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 10. Limpeza Dormitórios Casa de Passagem | Qtde.      | Porcent.    |
|------------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                                  | 1          | 0%          |
| Ruim                                     | 2          | 1%          |
| Regular                                  | 22         | 10%         |
| Bom                                      | 70         | 31%         |
| Ótimo                                    | 117        | 51%         |
| Não Sabe / Não Respondeu                 | 16         | 7%          |
| <b>Total</b>                             | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 11. Limpeza Cozinha e Refeitório | Qtde.      | Porcent.    |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                          | 0          | 0%          |
| Ruim                             | 2          | 1%          |
| Regular                          | 5          | 2%          |
| Bom                              | 56         | 25%         |
| Ótimo                            | 154        | 68%         |
| Não Sabe / Não Respondeu         | 11         | 5%          |
| <b>Total</b>                     | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 12. Limpeza dos Banheiros dos Assistidos | Qtde.      | Porcent.    |
|------------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                                  | 3          | 1%          |
| Ruim                                     | 7          | 3%          |
| Regular                                  | 23         | 10%         |
| Bom                                      | 88         | 39%         |
| Ótimo                                    | 97         | 43%         |
| Não Sabe / Não Respondeu                 | 10         | 4%          |
| <b>Total</b>                             | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 13. Limpeza Roupas Cama e Banho | Qtde.      | Porcent.    |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                         | 3          | 1%          |
| Ruim                            | 4          | 2%          |
| Regular                         | 14         | 6%          |
| Bom                             | 83         | 36%         |
| Ótimo                           | 115        | 50%         |
| Não Sabe / Não Respondeu        | 9          | 4%          |
| <b>Total</b>                    | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 14. Alimentação na Casa de Passagem | Qtde.      | Porcent.    |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                             | 2          | 1%          |
| Ruim                                | 1          | 0%          |
| Regular                             | 8          | 4%          |
| Bom                                 | 81         | 36%         |
| Ótimo                               | 131        | 57%         |
| Não Sabe / Não Respondeu            | 5          | 2%          |
| <b>Total</b>                        | <b>228</b> | <b>100%</b> |

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021

| 6. Atendimento ao Servir as Refeições | Qtde.      | Porcent.    |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                               | 2          | 1%          |
| Ruim                                  | 1          | 0%          |
| Regular                               | 5          | 2%          |
| Bom                                   | 58         | 25%         |
| Ótimo                                 | 155        | 68%         |
| Não Sabe / Não Respondeu              | 7          | 3%          |
| <b>Total</b>                          | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 7. Atendimento do Serviço Técnico | Qtde.      | Porcent.    |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                           | 1          | 0%          |
| Ruim                              | 3          | 1%          |
| Regular                           | 15         | 7%          |
| Bom                               | 74         | 32%         |
| Ótimo                             | 126        | 55%         |
| Não Sabe / Não Respondeu          | 9          | 4%          |
| <b>Total</b>                      | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 8. Limpeza Geral da Casa de Passagem | Qtde.      | Porcent.    |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                              | 0          | 0%          |
| Ruim                                 | 2          | 1%          |
| Regular                              | 11         | 5%          |
| Bom                                  | 66         | 29%         |
| Ótimo                                | 141        | 62%         |
| Não Sabe / Não Respondeu             | 8          | 4%          |
| <b>Total</b>                         | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 9. Limpeza Externa da Casa de Passagem | Qtde.      | Porcent.    |
|----------------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                                | 2          | 1%          |
| Ruim                                   | 1          | 0%          |
| Regular                                | 10         | 4%          |
| Bom                                    | 78         | 34%         |
| Ótimo                                  | 129        | 57%         |
| Não Sabe / Não Respondeu               | 8          | 4%          |
| <b>Total</b>                           | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 15. Alimentação no Café Manhã | Qtde.      | Porcent.    |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                       | 0          | 0%          |
| Ruim                          | 0          | 0%          |
| Regular                       | 11         | 5%          |
| Bom                           | 63         | 28%         |
| Ótimo                         | 136        | 60%         |
| Não Sabe / Não Respondeu      | 18         | 8%          |
| <b>Total</b>                  | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 16. Alimentação no Almoço | Qtde.      | Porcent.    |
|---------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                   | 0          | 0%          |
| Ruim                      | 1          | 0%          |
| Regular                   | 4          | 2%          |
| Bom                       | 66         | 29%         |
| Ótimo                     | 149        | 65%         |
| Não Sabe / Não Respondeu  | 8          | 4%          |
| <b>Total</b>              | <b>228</b> | <b>100%</b> |

| 17. Alimentação no Jantar | Qtde.      | Porcent.    |
|---------------------------|------------|-------------|
| Péssimo                   | 0          | 0%          |
| Ruim                      | 1          | 0%          |
| Regular                   | 10         | 4%          |
| Bom                       | 71         | 31%         |
| Ótimo                     | 141        | 62%         |
| Não Sabe / Não Respondeu  | 5          | 2%          |
| <b>Total</b>              | <b>228</b> | <b>100%</b> |

Jundiaí, 24 de março de 2022.

**Melina Nucci de Oliveira**  
Coord. Técnica Terapeuta Ocup.  
CREFITO: 14.001 - TO

**Enio Alberto Fregolente**  
Presidente  
CPF: 024.368.078-33

**GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SOS - 2021**



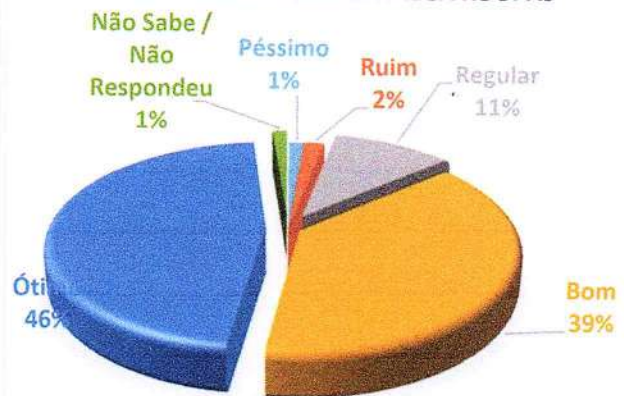
**ATENDIMENTO GERAL DA CASA DE PASSAGEM**



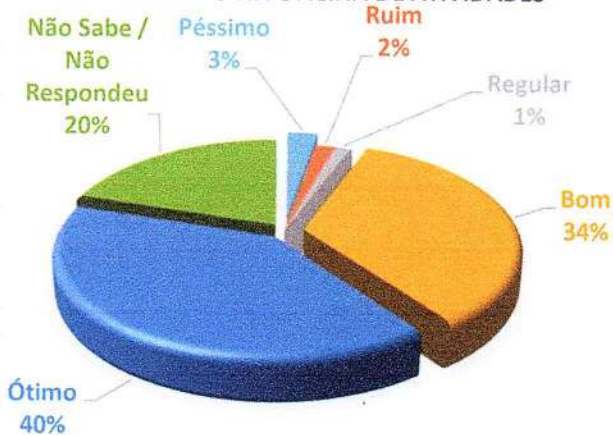
**ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO**



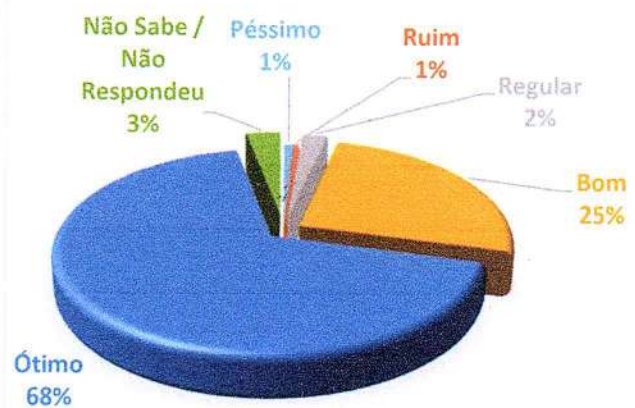
**ATENDIMENTO NA ENTREGA ROUPAS**



**ATENDIMENTO NA OFICINA DE ATIVIDADES**



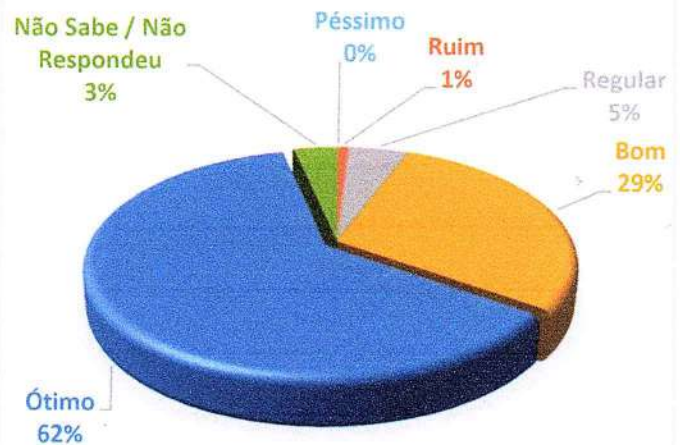
**ATENDIMENTO AO SERVIR AS REFEIÇÕES**



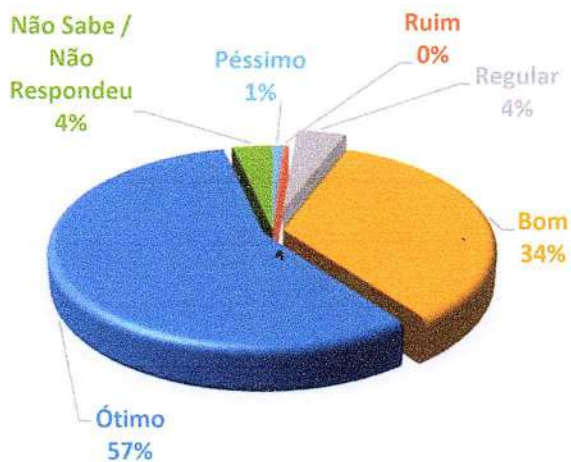
#### ATENDIMENTO DO SERVIÇO TÉCNICO



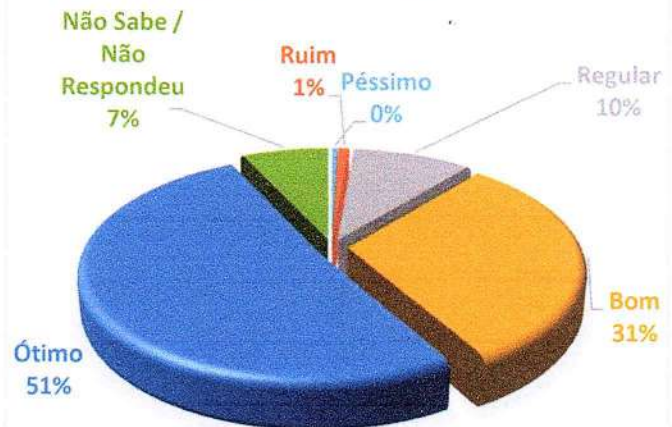
#### LIMPEZA GERAL DA CASA DE PASSAGEM



#### LIMPEZA EXTERNA DA CASA DE PASSAGEM



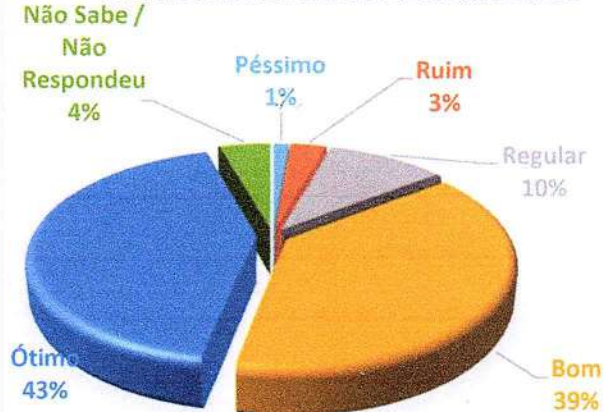
#### LIMPEZA DORMITÓRIOS CASA DE PASSAGEM



#### LIMPEZA COZINHA E REFEITÓRIO



#### LIMPEZA DOS BANHEIROS DOS ASSISTIDOS



**LIMPEZA ROUPAS CAMA E BANHO**



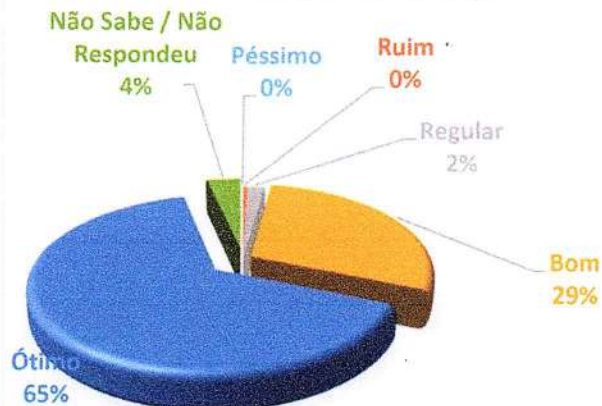
**ALIMENTAÇÃO NA CASA DE PASSAGEM**



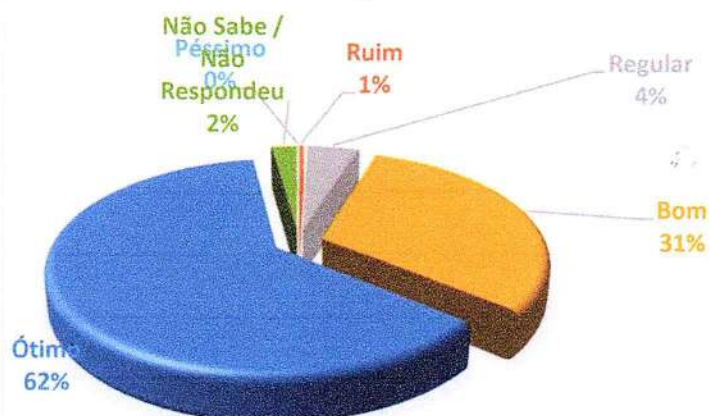
**ALIMENTAÇÃO NO CAFÉ MANHÃ**



**ALIMENTAÇÃO NO ALMOÇO**



**ALIMENTAÇÃO NO JANTAR**



# **Principais Reclamações 2021**

**Funcionários estressados**

**Funcionários grosseiros**

**Roupas de cama descuidadas**

**Televisão desligada na hora do jornal nacional**

**Cobertores divididos entre os usuários costumam ser fedidos**

**Senhora do roupeiro trata as pessoas com ignorância**

**Plantão noturno - falta preparo e respeito**

**Briga com as meninas dentro do quarto**

**Falta de respeito**

# Principais Elogios 2021

Gratidão

Atenção

Bom acolhimento

Ótimo atendimento

Bênção

Obra feita com muito carinho e amor

Pessoas educadas

Funcionários responsáveis e atenciosos

Muita qualidade

Que continuem sempre assim

# Principais Elogios 2021

Muito bom

Estão de parabéns

Supriu todas as necessidades

Boa experiência

Tudo de bom

Ótimo acolhimento quando mais precisei

Me sinto um hóspede

Obrigado por ter o coração aberto aos pobres

Experiência ótima

Funcionários dedicados

# Principais Elogios 2021

Atendimento social de muito boa qualidade

Estou gostando muito

Só elogios

Educação

Apoio

Atendimento eficiente

Pessoas que tem muito bom coração com as pessoas em situação de rua

Plantão diurno -atendimento respeitoso e humano

Serviço que abre oportunidades

Gratidão pela atenção e atendimentos

# Principais Elogios 2021

Ambiente agradável, comida boa e funcionários legais

Bom atendimento; os funcionários são como anjos da guarda

Respeito e compreensão diante das necessidades

Atendimento satisfatório

Bons resultados pras necessidades e solicitações

Boa acolhida sempre

Casa abençoada, bom tratamento por todos.

Bom atendimento

Ótima experiência

Espero que esse projeto de acolhimento possa durar por muito tempo

# Principais Elogios 2021

Auxílio no resgate da felicidade, amor, carinho consigo e com a família.

Positivo

Mesmo com pouco recurso financeiro, realiza um ótimo trabalho

Tempo curto

Ótimo acolhimento

Muito satisfatório

Bom recebimento e tratamento

Feliz com o acolhimento e atendimento

Ótimo tratamento, com cuidado e amor

Ajuda em conseguir uma estabilidade, mesmo que por pouco tempo

# Principais Elogios 2021

Bom acolhimento; sensação de segurança

Ótima organização e bom atendimento

Ótimo acolhimento

Total assistência; recebi todo o apoio que precisei

Apoio em todas as necessidades

Tratamento digno

Experiência produtiva

Pessoas educadas e acolhedoras

Atendimento humanizado; ótimo dentro das possibilidades

Atendimento excelente e muito eficiente

# Principais Elogios 2021

Tratamento de "igual para igual"

Bem aceito, bem tratado e bem alimentado

Equipe técnica muito boa

Total atendimento e atenção para quem quer mudar de vida

Tratamento digno e respeitoso

Supriu todas as minhas expectativas e atendeu as minhas necessidades

Sempre que precisei fui bem recebido

Foi de extrema importância em minha vida

Ótimo atendimento

Na casa aprendi a respeito de regras.

# Principais Elogios 2021

Gostei do atendimento de todos.

Acolhimento maravilhoso, agradeço a todos.

Na casa aprendi a respeito de regras.

Na Casa encontrei esperança de vida e de um futuro melhor, sair empregado.

Parabéns pela dedicação de todos.

Foi respeitado por todos na Casa.

Na hora que mais precisei a Casa de Passagem me recebeu de braços abertos.

Gostei do atendimento.

Gratidão

# Principais Elogios 2021

Vocês despertaram em mim o valor que eu tinha perdido

Alimentação feito com carinho

Acolhimento maravilhoso, agradeço a todos.

Desejo que tenham sabedoria e paciência para acolher a todos com carinho.

Maravilhoso

Conseguir minha autonomia de volta graças a vocês.

Bom...

Sei que Deus vai abençoar cada um de vocês, pelo acolhimento recebido.

Sem reclamações só agradecimento

Nada a dizer

# Principais Elogios 2021

Ótimo acolhimento

Ótimo lugar

Paz e amor a todos

Agradeço por tudo que recebi

Funcionários sérios e competente

Grato por tudo

No SOS foi bem atendido principalmente pelo sr. Paulo

Serviço Social, parabéns

Satisfação e gratidão pelo acolhimento

Experiência de crescimento e amor ao próximo

# Principais Elogios 2021

Através do acolhimento posso sonhar com uma vida melhor

Agradeço a passagem de uma forma geral

Maravilhoso, lugar de dignidade e crescimento

Ótimo aprendizado

Abriu uma esperança em mim

Maravilhoso em geral, parabéns para Melina

Ótima ajuda

Sempre que precisei, fui bem recebido

Que Deus abençoe grandemente cada um de vocês

Bom acolhimento

# Principais Elogios 2021

Obrigado

Agradecer a equipe de Assistência Social

Oportunidade de grande ajuda

Ótima localização, posso trabalhar e voltar dentro do horário

Deus esteja proteja cada um de vocês

Boa experiência

Tratado com respeito e dignidade como se fosse a minha casa

Agradecido

Gratidão pelo carinho e acolhimento.