



**COMPLEXO DE SERVIÇOS À POPULAÇÃO
EM SITUAÇÃO DE RUA
ARSENAL DA ESPERANÇA
ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG**



**PLANO DE TRABALHO
2019/2023**



1 - DADOS DO SERVIÇO

1.1 Tipo do Serviço

Complexo de Serviços à População em Situação de Rua

Espaço para acolhimento provisório com privacidade, destinado a homens, a partir dos 18 anos, em situação de rua. Dentre os vários serviços prestados, oferece capacitação profissional, com vistas à geração de renda e autonomia, favorecendo o processo de saída das ruas.

1.2 Modalidade

Rede de Proteção Especial - Alta Complexidade

De acordo com a Portaria 046/SMADS/2010 o Complexo de Serviços em tela está caracterizado como Serviço Complementar, não contemplado na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, mas que, por fazer parte da rede socioassistencial do município, atende usuários em situação de vulnerabilidade e risco social.

Modalidades de capacitação profissional: com certificação do SENAI entre outros parceiros.

MODALIDADE	ÁREA
I	Lavanderia industrial
II	Curso de panificação e confeitaria
III	Curso de ajudante de cozinha
IV	Curso de assentador de blocos (pedreiro)
V	Curso de revestidor de parede (azulejista)
VI	Curso de Design de Móveis
VII	Iniciação à Informática
VIII	Reciclagem

O serviço poderá oferecer, como contra partida, capacitação profissional em outras modalidades ou alterar as existentes, de acordo com a demanda e novas parcerias firmadas.

1.3 Capacidade de Atendimento

1.400 vagas para o sexo masculino a partir de 18 anos.

1.4 Nº total de vagas

Oferta diária de 1.400 vagas, sendo 1.150 vagas/noite e 250 vagas/dia, em regime de atendimento ininterrupto, ou seja, 24 horas por dia.

Observação: No período de Operação Baixas Temperaturas prevê-se o acréscimo de 50 vagas/noite, mediante assinatura de Aditamento do Termo de Colaboração.



2 - IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

2.1 Nome da Organização Social Civil

ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG

2.2 CNPJ

62.459.409/0001-28

2.3 Endereço completo

Rua Dr. Almeida Lima, 900 - Mooca - São Paulo - SP

2.4 CEP

03164-000

2.5 Telefones

(0XX 11) 2292- 0977 e 2790-0977

2.6 E-mail

arsenaldaesperanca@sermig.org.br

2.7 Site

<http://arsenalesperanca.blogspot.com.br/>

2.8 Nome do Diretor Presidente

Vasco Agostinho Correia Monteiro

2.8.1 CPF

668.848.618-00

2.8.2 RG/Órgão

3.615.452-0 SSP/SP

2.8.3 Endereço Completo

Rua Puris, 120, ap.41 - Mooca
São Paulo - SP



3 - DESCRIÇÃO DA REALIDADE OBJETO DA PARCERIA

O Complexo de Serviços à População em Situação de Rua atua no atendimento ao segmento **população em situação rua (exclusivamente homens)**.

Conforme definição da Secretaria Nacional de Assistência Social, a população em situação de rua se caracteriza por ser um grupo populacional heterogêneo, composto por pessoas com diferentes realidades, mas que têm em comum a condição de pobreza absoluta, vínculos interrompidos ou fragilizados e falta de habitação convencional regular, sendo compelidas a utilizar a rua como espaço de moradia e sustento, por caráter temporário ou de forma permanente.

Dados do último censo realizado em nossa capital, pela FIPE, apontou que 15.905 pessoas encontram-se nas ruas, situação agravada com o elevado número de desempregados que em 2018 atingiu o patamar de 13,7 milhões de brasileiros, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e com a crise do país, é possível que o número de pessoas em situação de rua em São Paulo e outras cidades já seja maior.

Desta forma, o desemprego figura como um dos principais motivos que levam as pessoas a irem morar nas ruas, sendo muitas vezes correlacionado a conflitos familiares e uso de drogas. A situação de rua facilmente passa de temporária para permanente e obviamente morar nas ruas não é uma condição fácil. Há que se lidar com uma série de questões inoportunas: violência, falta de saneamento básico e higiene, a precariedade e o abandono de uma vida confortável em geral.

Dados referentes ao perfil da população acolhida mostra que 52% encontram-se na faixa etária predominante dos 40 a 59 anos, devendo ser considerada ainda como produtiva e declaram manter contatos esporádicos com familiares. O nível de escolaridade é baixo em sua maioria, declaram ter o fundamental incompleto, sendo este requisito o limitador para o desempenho de uma qualificação profissional adequada.

A maioria desses homens acolhidos são trabalhadores, grande parte deles, 62%, exerce uma atividade com remuneração e 58,6% afirma ter alguma profissão, mesmo que fazendo parte da chamada "economia informal", na qual não há um trabalho fixo, contratação oficial e carteira assinada. Entre as atividades mais praticadas por eles destacamos construção civil (23%) serviços de limpeza (17,5%) serviços técnicos e de reparação (6%). Existe ainda, uma parcela que se submete a exploração da mão de obra não qualificada, serviços de carga e descarga de materiais, montagem de palco, além dos executados na própria rua, como catação de materiais recicláveis (12%), guardador de carros (3,5%).

Com relação à saúde, é importante destacar que as condições de viver na rua expõe esse grupo populacional a diversos fatores de risco que ampliam ainda mais sua vulnerabilidade, são vítimas de várias formas de preconceitos e violências, sua alimentação incerta e pouca disponibilidade de ter acesso à água potável, além da privação do sono, contribuem para problemas de ordem física, psicológica e emocional. Dados do Ministério da Saúde referente aos problemas de saúde recorrentes da população em situação de rua apontam como expressivo o uso de substâncias psicoativas (álcool, crack e outras drogas), DST/HIV, tuberculose, doenças crônicas, infestações, problemas nos pés e saúde bucal.



As histórias de vida destas pessoas revelam, frequentemente, rupturas sucessivas, vivências de rejeição, abandono, violência, exploração que tem como resultado a chegada à rua, utilizada como alternativa de moradia e sobrevivência. Os indivíduos desprovidos de família, residência, trabalho e bens materiais passam a ser vistos como não cidadãos. Os que não estão familiarizados com essa expressão utilizam-se destas: mendigos, desocupados, vagabundos e uma série de outros estereótipos, das quais a cidadania assume papel coadjuvante. A falta de informação, a baixa estima, a ausência de referências afetivas e sociais impedem estas pessoas de estabelecerem projetos de vida e até de resgatarem uma imagem positiva de si mesmos.

Em meio a uma sociedade pautada pela desigualdade e injustiça social e diante da significativa valorização do ter em detrimento do ser, a população em situação de rua muitas vezes é classificada como uma das mais tocantes manifestações do conjunto social, sofrendo corriqueiramente práticas de agressividade, violência e indiferença.

Neste contexto, o **Complexo de Serviços à População em Situação de Rua** - Arsenal da Esperança, objeto desta parceria, em funcionamento ininterrupto desde 1996, inicialmente através de parceria estabelecida com o Governo do Estado de São Paulo, e a partir do segundo semestre de 2008 com a Prefeitura do Município de São Paulo. Na execução do mencionado serviço buscamos assegurar direitos sócio-assistenciais para a população que deles necessitam; garantindo qualidade no atendimento e caráter público na ação, informação aos usuários quanto aos seus direitos, troca de experiência para uma gestão descentralizada e participativa, com o compromisso de buscar alternativas para reversão do processo de reprodução da desigualdade social na cidade de São Paulo".

Para a operacionalização das atividades, a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG dispõe de uma estrutura de recursos humanos enxuta, instruída segundo os conceitos filosóficos e metodológicos apregoados por um de seus fundadores, Ernesto Olivero, segundo o qual "O Bem deve ser Bem feito". Ao longo de seus 22 anos iniciais de atuação, esta Associação buscou estruturar o trabalho e suas atividades valorizando o respeito ao próximo e as formas de relacionamentos saudáveis.

Junto ao seu grupo de colaboradores, a Associação enfatiza o uso da transparência e da comunicação interna, adotando protocolos e procedimentos que visam organizar o trabalho. Um dos resultados alcançados, nesse sentido, foi a criação do Manual de Procedimentos Técnicos, documento este que referencia os processos de trabalho da equipe técnica (assistentes sociais) e da equipe operacional (orientadores socioeducativos). Além do mencionado Manual, a Associação deu início ao levantamento e registro dos processos correspondentes às atividades de Controle de Estoque, Compras (a partir dos pedidos de compra de materiais/equipamentos e de contratação de serviços), Contratação e Gestão dos Contratos celebrados e Contas a Pagar (interagido com o sistema de Contabilidade, já existente, e com a periódica prestação de contas junto a Municipalidade), com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento de um sistema informatizado integrado, que deverá estar concluído e em operação no transcorrer de 2019, a partir de quando o controle e a segurança das informações utilizadas na gestão administrativa e financeira do serviço incorporarão uma qualidade ainda maior.

Contribuem ainda nesse contexto, o voluntariado que assume um papel de destaque, seja pela ação individual, seja por meio de empresas parceiras, socialmente responsáveis, que atuam em benefício da população assistida. O Arsenal da Esperança conta com mais de 300 pessoas voluntárias que se



dedicam diariamente, de maneira alternada, para a ampliação e o fortalecimento das diversas atividades que complementam as ofertas do serviço.

Quanto à verba advinda da parceria com a Municipalidade, a sua alocação realizada de maneira responsável e eficiente, sempre em consonância com o Plano de Trabalho aprovado pela SMADS. Para tanto, faz-se uso, entre outras medidas, de rígido controle de caixa e de minucioso planejamento de despesas, que evidenciam a adoção de boas práticas de gestão financeira, pautadas em princípios de transparência na prestação de contas; integridade; e manutenção de registros financeiros e contábeis, de modo a garantir a rastreabilidade de dados.

Em complemento ao acima exposto, a ASSINDES SERMIG contrata, anualmente, a execução de serviços de auditoria independente para avaliação das suas demonstrações contábeis, contemplando o balanço patrimonial e as respectivas demonstrações do resultado do período, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa e a sua adequação com as posições patrimonial e financeira, documentos estes que, acrescidos das notas explicativas e do relatório dos auditores independentes, integram publicação que é feita em jornal de grande circulação, dando, assim, total transparência de suas operações financeiras.

Apesar disso, a busca pela sustentabilidade, principalmente em termos financeiros, continua a ser um dos nossos maiores objetivos, que, se atingido, proporcionará uma condição mais favorável para, por exemplo, ampliarmos os serviços oferecidos à população acolhida e para adequarmos o atual quadro de colaboradores. Enquanto tal objetivo não é plenamente atingido, temos adotado novas posturas que têm favorecido a realização Ações Sociais, cujo desenvolvimento tem se tornado possível graças ao decisivo apoio de diversas empresas brasileiras e multinacionais, que em muito têm contribuído para a melhoria da qualidade de vida das pessoas acolhidas no Arsenal da Esperança. Tal condição tem sido fomentada por um relacionamento construído a partir do incentivo o engajamento social dos parceiros e, quando este se confirma, do comprometimento de ambas as partes no desenvolvimento de estratégias e projetos que sejam capazes de atender algumas das necessidades da população acolhida no Arsenal da Esperança e de contribuir para uma sociedade mais justa.

De outra parte, face o elevado número de pessoas acolhidas no Arsenal da Esperança e a correspondente quantidade de dados, identificamos a necessidade de investirmos no sistema informatizado utilizado, de modo a possibilitar, entre outros pontos importantes, o registro dos relatórios sociais, o controle da quantidade de refeições distribuídas por pessoa, a marcação de presença e do horário de entrada em tempo real, mediante a utilização de sistema de código de barras implantado por esta Associação, bem como a elaboração de relatórios gerenciais, de forma a permitir o acompanhamento e a análise dos serviços prestados, assim como a rastreabilidade dos dados fornecidos na elaboração dos instrumentais adotados pela Secretaria Municipal de Assistência Social/SMADS.

A segurança é outro aspecto importante que tem merecido a nossa atenção. Para tanto, entre outras medidas, foram instaladas câmeras de circuito interno que protegem e preservam as pessoas acolhidas e o patrimônio, assim como afixadas placas, nos mesmos ambientes, contendo avisos sobre a filmagem, sendo sempre respeitados os locais de total privacidade.

Por último, como parte do planejamento estratégico para os próximos cinco anos, pretendemos, entre outros objetivos:

- ✓ ampliar o leque de serviços ofertados à população acolhida;
- ✓ diversificar as fontes de financiamento para novos projetos;
- ✓ investir no aprimoramento da gestão administrativa e financeira, bem como na capacitação/atualização dos recursos humanos e do voluntariado;
- ✓ atrair membros de outras organizações sociais visando atuação conjunta em benefício a população acolhida e
- ✓ melhorar as estratégias de comunicação e os parâmetros de avaliação de resultados.

Diante do exposto, chega-se ao entendimento de que é indispensável a busca contínua pela superação de estigmas e preconceitos, em consonância com a Política Nacional para Inclusão da População em Situação de Rua e com o desenvolvimento de iniciativas que sejam capazes de atender as demandas das pessoas acolhidas no Arsenal da Esperança, de modo a contribuir para a superação do quadro de dificuldades pelas quais passam e, assim, oferecendo-lhes condições mais favoráveis para que readquiram a dignidade humana e a esperança de dias melhores

4 - DESCRIÇÃO DAS METAS E PARAMENTROS PARA AFERIÇÃO DE SEU CUMPRIMENTO

Com objetivo de atingir as metas estabelecidas no atendimento a população em situação de rua, a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG propõe envidar esforços para que, através do planejamento e da execução de atividades/serviços e realização de parcerias, seja garantido aos usuários, durante o período em que estiverem acolhidos no Arsenal da Esperança, atuação para proteger, restaurar e promover a inclusão social, o pertencimento e a cidadania, buscando, com isso, torná-los cidadãos respeitados, responsáveis e comprometidos com a sociedade.

Para tanto, adotaremos os indicadores qualitativos das metas a serem atingidas e os parâmetros estabelecidos para aferição do cumprimento das mesmas, em relação à execução do objeto da parceria (insuficiente, insatisfatório, suficiente e superior) nas várias dimensões consideradas (estrutura física e administrativa; serviços, processos ou atividades; produtos ou resultados; e recursos humanos), conforme descrito em anexo a este Plano de Trabalho (anexo I).

Quanto ao indicador sintético da parceria (art.117) a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG se compromete a atingir o parâmetro suficiente, ou seja, execução de 61% a 90% do proposto no presente Plano de Trabalho.

Portanto, as metas do Complexo de Serviços à População em Situação de Rua, e parâmetros para a aferição estão em consonância com as diretrizes dispostas nos artigos 115 e 116 da Instrução Normativa nº 03/SMADS/2018, cabendo ao gestor da parceria monitorar e avaliar o serviço em sua supervisão técnica.



1. DIMENSÃO: ESTRUTURA FÍSICA E ADMINISTRATIVA

Para a operacionalização do acolhimento das pessoas e das atividades propostas no Complexo de Serviços a População em Situação de Rua- Arsenal da Esperança, a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG oferta um imóvel cujas instalações físicas e estruturais são adequadas para o atendimento proposto, que dispõe de amplos espaços para descanso, banho, estar e convívio, bem como para a execução de atividades de produção, capacitação profissional e geração de renda, com destaque para a LAVANDERIA INDUSTRIAL, COZINHA INDUSTRIAL E PANIFICAÇÃO/CONFEITARIA, existentes no local.

Além do acima exposto, o imóvel em tela dispõe, também, de espaços que são utilizados como salas de aula, para cursos de alfabetização (para brasileiros e estrangeiros) e de informática, bem como de outros onde funcionam, por exemplo, uma ampla biblioteca e uma sala de ensaios do coral formado por acolhidos.

Trata-se de um imóvel cedido pelo Governo do Estado de São Paulo, na forma de cessão de uso, conforme Lei Estadual nº 10.695, de 08 de dezembro de 2000. O referido imóvel dispõe de 19.439 m² de área total, sendo 14.871 m² de área construída e 4.568 m² compostos de calçamento e área verde.

Os ambientes são conservados em bom estado de utilização, mantidos de maneira digna e acolhedora, possuindo espaços limpos e arejados, que proporcionam bem estar e conforto e que atendem, satisfatoriamente, as condições de segurança e habitabilidade. Adicionalmente, cabe acrescentar que o imóvel é dotado de boa estrutura de acessibilidade.

Destacamos, ainda, que todos os ambientes ABAIXO DESCRITOS estão devidamente mobiliados e equipados, em perfeitas condições de uso (manutenção periódica) e devidamente apontados no instrumental DEMONSTRATIVO DE CONTRAPARTIDA (página 94).

Desta forma, para a dimensão Estrutura física e administrativa nos propomos a atingir os seguintes parâmetros:

- 1.1 **INDICADOR: Cômodos e Mobiliários**
PARAMETRO: SUPERIOR
- 1.3 **INDICADOR: Cômodos e mobiliários em perfeitas condições de uso**
PARAMETRO: SUPERIOR



QUADRO DESCRITIVO DA ESTRUTURA FÍSICA

<i>Cômodos</i>	<i>Descrição do ambiente</i>	<i>Condição de uso do ambiente</i>
Área Externa	Constituída de jardins, árvores frutíferas e muito verde, possui bancos intencionalmente expostos por toda sua extensão para contemplação e interação com o ambiente.	Ambiente limpo e bem cuidado. No quesito acessibilidade as edificações e ambientes proporcionam condições e possibilidades de acesso aos espaços do projeto, com segurança, e autonomia ao cidadão com dificuldade de deambulação e ou deficiente.
Portaria	Composta por 02 Portarias denominadas: 1- Central: localizada em frente à Rua Ipanema, destina-se à entrada de veículos, visitantes, funcionários e orientações aos acolhidos. 2- Acolhida: localizada a Rua Dr. Almeida Lima esquina com Rua Visconde de Parnaíba, destina-se aos processos de Admissão e Acolhida.	Ambas as portarias contam com estrutura de computadores, telefones, rádios e leitores de código de barras para facilitar o acesso do elevado numero de pessoas acolhidas com segurança e agilidade.
Dormitórios	Os 1.150 leitos ofertados estão subdivididos em 06 dormitórios com beliches, lâmpadas azuis proporcionando uma luminosidade branda, para o repouso confortável, luminárias luz de emergência de baixo consumo. Os beliches são confeccionados em ferro galvanizado, com estrados em barras de igual material evitando-se procriação de insetos. Os colchões possuem 33 cm de espessura e são revestidos com material impermeável utilizado em hospitais que proporciona conforto excepcional e permite higienização in loco o que prolonga vida útil do produto. Há sistema de exaustão com troca do ar ambiente a cada 10 minutos; portas com alavanca antipânico, hidrantes, piso em granilite específico para facilitar a limpeza.	Dormitórios coletivos em condições adequadas para repouso e descanso; são amplos com iluminação natural (dia) e luminária vigia (noite), ventilação e sistema de exaustão para troca de ar, limpeza e conservação adequada, bem como, roupa de cama e cobertores individuais higienizados semanalmente e em bom estado de conservação.
Banheiros	Das instalações sanitárias oferecemos: 109 lavatórios com torneiras temporizadas e arejadores, 122 bacias sanitárias com válvulas econômicas, 15 mictórios com válvulas temporizadas, 96 duchas econômicas e água pré-misturada a uma temperatura de 37°C no ponto de consumo com aquecimento a gás,	Os banheiros possuem estrutura física garantindo a realização do asseio pessoal com privacidade; no acolhimento inicial é fornecido kit de higiene, toalha de banho e papel higiênico. As instalações são limpas e não contém odores.




	chuveiros e sanitários com sistema hidráulico antivandalismo. ; tanto os banheiros como espaço dos chuveiros possuem portas e trancas; os banheiros possuem pias amplas em granito com espelhos; possuem bancos para apoio, bem como ganchos para pendurar a toalha de banho e pertences.	
Maleiro	O maleiro está instalado em uma área de 600 m ² , toda a estrutura dos armários foi confeccionada em granito, perfazendo um total de 393 torres contendo três armários cada uma, perfazendo assim um total de 1.179 armários. As portas dos armários são confeccionadas em alumínio anodizado branco possuem respiro para arejamento interno, o espaço individual e de 0,50 x 0,50 x 0,60m. Além dos armários o maleiro dispõe de mesas de apoio para as bagagens. Os armários são numerados de 1 a 1.150, de maneira coincidente com o mesmo número do leito ocupado.	Armário individualizado com chave; no caso de desligamento do acolhido, seus pertences são acondicionados e armazenados por prazo determinado pela Portaria 21 em local específico. Nos casos em que o acolhido não retorne após o prazo, os pertences serão submetidos à triagem, sendo que documentação pessoal ficará arquivada no Serviço Social e os demais pertences (roupas) doados a outra organização social similar.
Refatório Central	Área com 650 m ² , dispoñdo de 60 mesas e bancos em granilite que comportam 600 pessoas sentadas. Possui música ambiente e sistema de comunicação visual e social através da TV. Conta com lavatórios, sistema de secagem das mãos elétrico e bebedouros com filtros ligados diretamente à rede de água pública. Pisos, mesas e bancos todos em granilite facilitando a limpeza mantendo o ambiente higienizado.	Local arejado, limpo e agradável. Possui horário expandido de atendimento (18h00 as 21h00 ininterruptamente) e reabre as 23h30 para o grupo que estuda e trabalha.
Cozinha Industrial	Área de produção com 200 m ² , com todos os equipamentos industriais necessários para execução da produção de mais de 3.000 refeições por dia. Conta ainda com área de estoque e câmeras frias vinculadas exclusivamente às atividades da cozinha.	Atende padrões da Vigilância Sanitária, para a produção das refeições conta com equipamentos próprios para a confecção de refeições em grande escala propiciando qualidade, segurança e praticidade para todos.
Padaria/Confeitaria – Escola e Produção	Área de 195,36m ² . Este espaço está dividido em duas áreas: 127,50 m ² destinados à produção interna diária de pães e 67,86 m ² , para atender os cursos de panificação, confeitaria e ajudante de cozinha. Os equipamentos em quantidade suficiente para uso da produção e de cursos com usos simultâneos sem necessidade de parar um procedimento para aguardar outro já iniciado.	Possui equipamentos adequados com padrão de qualidade e segurança e em quantidade suficiente para uso da produção e de cursos com usos simultâneos.
Serralheria	Área de 40 m ² , utilizados para a reparação de beliches, estrados, entre outros móveis	Ambiente amplo, organizado e provido de maquinários e EPI(s)



	e utensílios. O Profissional, com formação específica na área, está apto a multiplicar seus conhecimentos para os componentes da equipe de reinserção social.	necessários para execução dos trabalhos necessários para manter a casa em perfeitas condições de uso e segurança.
Marcenaria	Área de 80 m ² , utilizada para a restauração de itens em madeira. Profissional com formação específica na área, está apto a multiplicar seus conhecimentos para os componentes da equipe de reinserção social.	Ambiente amplo, organizado e provido de maquinários e EPI(s) necessários para execução dos trabalhos necessários para manter a casa em perfeitas condições de uso e segurança.
Almoxarifado	Área de 150 m ² , distribuídos em dois pavimentos. Mantém a guarda e o nível de estoque dos materiais para manutenção, limpeza, higiene e EPIs, em quantidades suficientes para as necessidades diárias do serviço.	Ambiente limpo, organizado e ventilado, propiciando o armazenamento adequado aos produtos acondicionados.
Lavanderia Industrial	Ocupa uma área de 200 m ² , equipada com máquinas de lavar e de secar de porte industrial. Executa um cronograma de higienização do enxoval utilizado na execução do serviço e paralelamente atende diariamente lavagem de roupas pessoais dos acolhidos, no momento de sua admissão, dos que estão inseridos nas oficinas de capacitação, nas atividades socioeducativas de convivência, de acordo com o cronograma. Espaço também utilizado para a realização de capacitação profissional, visto que o sistema utilizado é similar a de uma Lavanderia industrial.	O enxoval ofertado é composto de: - Lençol, fronha higienizados semanalmente. - Um cobertor (verão) e Dois cobertores (inverno) em micro fibra antialérgico higienizados quinzenalmente. - Uma toalha de banho - higienizada semanalmente. Sendo que no caso de desligamento do acolhido, toda a roupa de cama é trocada, como forma de higiene evitando contaminações e proliferação de pragas. É realizada a higienização de roupas doadas que são ofertadas aos acolhidos. Média de lavagem 14 toneladas/mês.
Área de Lavagem de Roupas Manual:	Área de 150 m ² , com tanques e varais cobertos em número suficiente para o histórico de frequência dos acolhidos da Casa.	Tanques e varais: Espaço coberto com oferta de sabão em pedra, escova para roupas e pregadores para os acolhidos que desejem realizar a higienização de suas roupas de forma manual.
Auditórios	1. Salão comunitário de 500 m ² , com piso revestido em pedra ardósia, com capacidade de oferecer 600 lugares sentados, que é utilizado para várias atividades, dentre elas, palestras, encontros, eventos comemorativos e cinema com projeção em telão de 5 m ² . 2. Salão com 180 m ² , utilizado para encontros, debates e reuniões.	Ambientes, limpos, arejados e equipados com equipamentos audiovisuais em funcionamento e cadeiras em bom estado de conservação propiciando conforto para a realização das atividades.




	Exibição de filmes para pequenos grupos. 3. Sala de TV com 189,94 m ² possui telão com sistema de áudio o que permite a exibição de programas de televisão, bem como exibição de filmes.	
Biblioteca	A biblioteca tem uma área de 130 m ² , com mais de 5.000 títulos, que dispõe ainda de jornais diários especializados em ofertas de empregos, bem como revistas semanais outras com indicações de cursos para capacitação profissional. Destacamos a expressiva participação e frequência elevada neste ambiente.	Ambiente, limpo, organizado, arejado, iluminado, com mesas e cadeiras em bom estado de conservação, propiciando conforto para a realização da atividade.
Salas de Aula para Alfabetização e Português para Estrangeiros:	Área total de 360 m ² , composta de salas amplas, mobiliadas com carteiras e cadeiras universitárias, lousas, sala de leitura, sala para professores, sala de espera, sala para artes e administração.	Ambiente, limpo, organizado, arejado, iluminado, com mesas e cadeiras em bom estado de conservação, propiciando conforto para a realização da atividade.
Inclusão Digital:	Sala com 45,65 m ² , equipada com 20 computadores conectados à internet e com pacote office instalado.	Ambiente, limpo, organizado, arejado, iluminado, com equipamentos de informática, devidamente instalados. O espaço contém mesas, cadeiras em bom estado de conservação, propiciando conforto para a realização da atividade.
Quadra Poliesportiva	Quadra poliesportiva com 530 m ² , construída em material apropriado e pintada com tinta impermeável e antiderrapante. O espaço é cercado por alambrado.	Devidamente equipada para jogos de vôlei, futsal e basquete. Acesso diário para todos os acolhidos, formação de times para torneios.
Sala de jogos	Espaço de estar em dimensões adequadas para ao convívio e lazer por meio da prática de jogos de tabuleiro, carta e dominó.	Devidamente equipada com mesas e cadeiras num ambiente, limpo, organizado, arejado, iluminado bom estado de conservação, propiciando conforto para a realização da atividade.
Sala de Atividades Coletivas:	Dispomos de espaços de estar e de convívio: sala de leitura, sala para recreação, circo, sala de tv e cinema, atividades esportivas, coral e teatro.	Ambiente, limpo, organizado, arejado, iluminado, móveis em bom estado de conservação, propiciando conforto para a realização da atividade.
Coleta Seletiva de Materiais Recicláveis:	Área de 420 m ² , utilizados para armazenamento temporário de materiais recicláveis Contém uma prensa para latas de alumínio e várias baias para separação e armazenamento temporário de materiais, mantendo-se assim a ordem e higiene do local.	Ambiente, limpo, organizado, arejado e conservado propiciando conforto para a realização da atividade.



A seguir apresentamos algumas fotos que demonstram os ambientes acima descritos, que são destinados à acolhida e expressam o cuidado na forma de ser e fazer *Gente em Transformação*.

Área Externa e pátio principal



AS

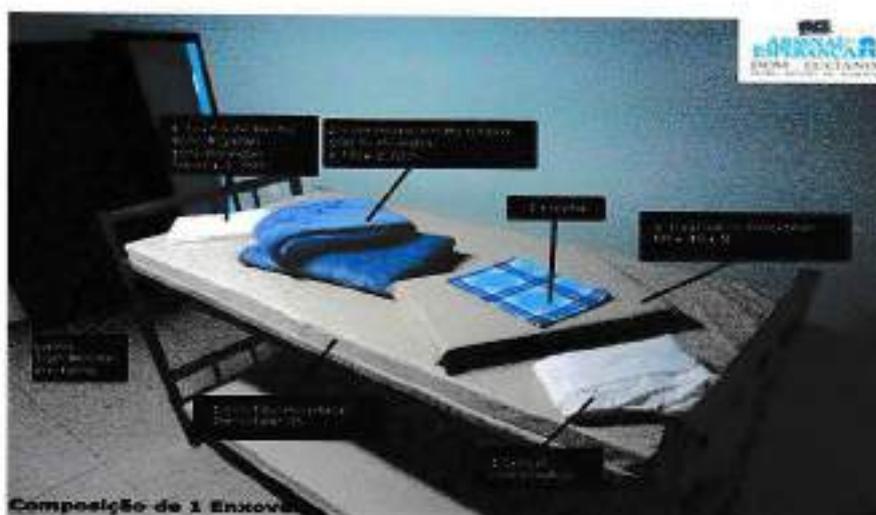
Portarias



8



Dormitórios



Banheiros





Bagageiro



Refeitório



Cozinha Industrial e almoxarifado



Padaria- Área de Produção



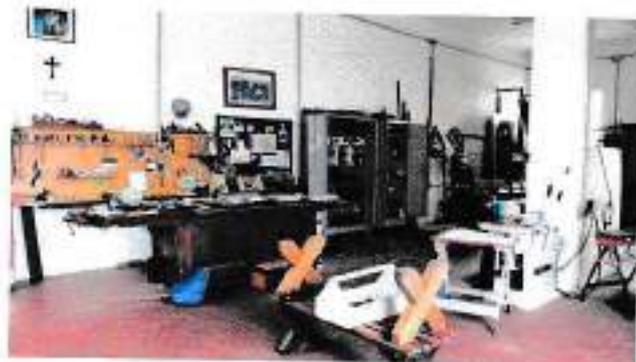
Padaria- Área de Curso



Serralheria



Marcenaria



Almoxarifado



Lavanderia Industrial



Tanques - Área de lavagem de roupa manual



Handwritten signature or mark.

Auditórios I – Salão Vida Fraterna



Auditório II – Prédio 12



Biblioteca



Alfabetização para Jovens e Adultos



Português para Estrangeiros



Quadra Poliesportiva



Sala de Jogos



Sala de Atividades Coletivas



Coleta Seletiva de Materiais Recicláveis



Sala de Televisão e Cinema



Oficinas de Capacitação Profissional – Construção Civil



Oficinas de Capacitação Profissional – Panificação e Confeitaria



Handwritten signature or initials.

Oficinas de Capacitação Profissional – Ajudante de Cozinha



Oficinas de Capacitação Profissional – Informática



Oficinas de Capacitação Profissional – Design de Móveis



Oficinas de Artesanato



Material e Artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos

Durante o planejamento das atividades/serviços são analisados dois aspectos importantes relacionados à metodologia, o primeiro é a preparação do profissional que deverá preocupar-se com sua postura, sua linguagem, além do material de apoio, pois esses aspectos devem ser adequados para tornar a troca de experiência prazerosa. O segundo aspecto é não menos importante diz respeito aos temas das atividades que deverão ser selecionados a partir do interesse dos participantes e da experiência de cada um, com o objetivo de estimular um horizonte emancipatório, valorização das vivências, promoção do diálogo, trabalho em equipe e socialização.

A partir desta orientação classificamos o uso de materiais, artigos socioeducativos e pedagógicos, lúdicos e esportivos de acordo com a descrição de atividades ofertadas:

Desta forma, para a dimensão Material e Artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

- 1.2 INDICADOR: Material e Artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos**
PARÂMETRO: SUPERIOR



ATIVIDADE	MATERIAIS/ FERRAMENTAS UTILIZADOS
SOCIOEDUCATIVA/PEDAGOGICA E LUDICA	Material de escritório em geral, flipchart, balões coloridos, textos, vídeos, músicas, salvos em pen drive e bombons.
ESPORTIVA/LAZER	Instrumentos musicais, Bolas, camisetas, coletes e demais artigos esportivos. Jogos Tabuleiros (dama, xadrez e dominó)
INSERÇÃO SOCIAL/EMPREGABILIDADE	Assinatura de Jornais, Livros e Revistas.
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	Apostilas, material de escritório em geral. Areia, cimento, tijolos, enxada, pás, baldes, EPIS, coleta de resíduos, cal, argamassa, broxa, Revestimento cerâmico, pó xadrez, espaçador para piso, arame, trena, desempenadeira, prumo, peneira, chave Philips, EPI'S da área. Farinha de trigo, ovos, leite, mussarela, leite de coco, azeitona, presunto, sal, açúcar refinado, confeitiro e especiarias dentre outros insumos, manteiga, margarina, grãos e farinha, provolone, linguiça, requeijão, caldo de galinha, queijo meia cura, banha de porco, fubá, parmesão, molhos e enlatados, mel, leite condensado, chocolates, creme de leite, palmito, chantilly, goiabada, frutas cristalizadas, uva passa, polvilho azedo e doce, pêssego em calda, amido de milho, abacaxi em calda, creme culinário, doce de leite, gordura vegetal, cereja em calda, gelatina incolor, suco de maracujá, essência de baunilha, bolachas, saco de confeitir e EPIS da área. Madeira, cola, linhas, alfinetes, agulhas, grampo, carretel, bobina, caixa p/ bobina, velcro, giz de riscar, tacha, tesoura, ilhós, barbante, manta plumanti, vazador manual, serra elétrica, lixadeiras, lixa, furadeiras, serrotes, tesouras, botões, tecido, espuma, martelo, chave phillips, formão, grosa, seladora e EPIS da área.






Destacamos também a oferta de transporte para a participação das pessoas acolhidas em algumas atividades externas cujo objetivo é de complementar as atividades realizadas internamente.

Feira Anual da Construção Civil – FEICON (alunos oficina pedreiro e assentador de blocos)
 Feira Anual da Panificação e Confeitaria – FIPAN (alunos oficina padaria e confeitaria)
 Visita Mensal Monitorada ao SESC (alunos da oficina Design de Móveis)
 Visita Monitorada ao Museu Catavento (alunos da oficina Design de Moveis)
 Visita Semanal ao Museu da Imigração – (participantes do Grupo Floresta Que Cresce)
 Visita Mensal ao Teatro – Eu Faço Cultura
 Participação em Campeonatos de Futebol
 Apresentação do Coral Arsenal da Esperança em diversos locais, dependendo da agenda.

2. DIMENSÃO: SERVIÇOS, PROCESSOS OU ATIVIDADES

PROCESSOS DE ACOLHIDA

Diariamente pessoas se apresentam em busca de acolhida a demanda é sempre superior à oferta. A recepção, triagem, encaminhamento e a acolhida são atividades realizadas por assistentes sociais.

A condicionalidade para vaga fixa é a disponibilidade da vaga, respeitando a ordem de prioridade, procedimento este que é realizado a partir das 7h00, quando se realiza a contagem de leitos disponíveis, a partir dos desligamentos motivados por saída qualificada (Retorno a Família e/ou Local de origem, Emprego Formal, conseguiu moradia e transferência para outros Centros de Acolhida), além dos casos desligados de forma espontânea, citamos por abandono (faltas) e descumprimento do Regulamento Interno.

Definida a quantidade de leitos disponíveis se ocupa imediatamente através do processo de Admissão, oriundo da **demanda reprimida (*)**. No grupo de Admissão é apresentado por meio de recurso áudio visual, o regulamento interno da casa, a filosofia de atuação da ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG, além de dar conhecimento da grade de serviços oferecidos.

A entrevista de Acolhimento é realizada por um Assistente Social que tem como objetivo a escuta, levantamento das necessidades, orientação e encaminhamentos. No dia de sua admissão o acolhido será envolvido em uma rotina de atividades, havendo a necessidade de permanência durante todo o dia, visto o tempo exigido para o desenvolvimento de todo o processo da acolhida e admissão, considerando: banho, café, Grupo de Informação e Reflexão, entrevista individualizada, almoço, apresentação do espaço físico, orientação e planejamento de saúde realizado pelos profissionais do Ambulatorio Médico instalado nas dependências do Arsenal, em parceria com Hospital São Cristóvão.

(*) Demanda Reprimida: A dinâmica do trabalho está voltada para o acolhimento diário de 1.150 vagas/noite, porém pelas próprias características da população é comum que os acolhidos se ausentem sem prévia comunicação. Dentre os motivos apresentados destas ausências destacamos: trabalho informal, atendimento médico hospitalar, visita a familiares doentes, alto grau de alcoolismo que não retornam a entidade, entre outros, portanto a quantidade de vagas é variável.

Desta forma, utilizamos a ocupação das vagas dos faltosos, em espaço diferenciado de acolhimento, ambiente estruturado com dormitórios, banheiros, chuveiros, maleiro e sala de tv, sendo a refeição



(jantar e desjejum) disponibilizada no Refeitório Central. Este espaço conta com as mesmas características de conservação, limpeza e mobiliários já citados na inicial.

Processo da Escuta Social

A **entrevista** de acolhimento é realizada por um Assistente Social que tem como objetivo a escuta qualificada, utilizando, para tanto, o levantamento do histórico de vida, de suas necessidades e demandas. Essas informações são registradas em prontuário social digital e dão origem ao **estudo social e diagnóstico**, cabendo orientação e encaminhamentos. O atendimento social é realizado em ambiente privado e digno com salas de atendimento individualizado, equipadas com computadores. No caso de necessidade há fornecimento de roupas e calçados.

Processo de Identificação do Plano Individual de Atendimento - PIA

Constitui-se em um programa personalizado de atendimento, com vista à construção conjunta de um projeto de vida do usuário, cujo objetivo é o resgate da cidadania e reintegração social. Cada atendimento é registrado no prontuário social, definindo os acompanhamentos, as intervenções e dados sobre a evolução de seu histórico.

São pressupostos do PIA:

- ✓ Constituir-se num projeto de vida, onde o sujeito se encontre consigo e com sua história.
- ✓ Possibilitar que, a partir da escuta qualificada, sejam apreendidos elementos indicativos de quais são os desejos desse sujeito, seus sonhos, suas habilidades, e se tudo isso constitui de fato um projeto de vida para si;

A abordagem sistemática dos acompanhamentos busca compreender e propor intervenções nos tópicos:

- Histórico de vida e relações familiares/afetivas
- Histórico escolar, social, profissional e cultural
- Histórico de saúde
- Histórico profissional
- Histórico judicial e cívico

Desta forma, para a dimensão **Serviços, processos ou atividades**, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

- 2.1 **INDICADOR: Serviços, processos ou atividades**
PARÂMETRO: SUFICIENTE

SERVIÇOS

Com base na escuta inicial devem constar do Plano Individual de Atendimento os seguintes desdobramentos:

Encaminhamentos e articulação com a rede socioassistencial

Implica, igualmente, na realização de encaminhamentos e na articulação de processos de trabalho em rede para a atenção integral dos acolhidos;

Acompanhamento e Monitoramento dos encaminhamentos realizados

Retornos programados do acolhido ao Serviço Social;

Reuniões programadas com órgãos saúde, trabalho, emprego, previdência e demais parceiros para estudo de casos;

Reuniões programadas com órgãos de saúde, trabalho, emprego, previdência e demais parceiros para discussão de protocolos de atendimento e fluxos a serem utilizados.

Identificação e encaminhamento de pessoas com perfil para inclusão Programa Transferência de Renda

Avaliação do perfil e critérios;

Agendamento junto ao CENTROPOP Mooca;

Confecção do Relatório Social.

Trabalho que assegure convivência familiar e comunitária

Por meio do desenvolvimento de atividades em grupo propiciamos discussões sobre identidade pessoal e valores, temas esses que, embora transversais, conversam muito bem com o tema família. Descrevermos lembranças do ambiente familiar, contar como recebemos as primeiras regras sociais e como percebemos nossas responsabilidades na estrutura familiar facilita o processo de sensibilização e corresponsabilidade.

Orientação para acesso à documentação pessoal

Contato e encaminhamento a cartórios de outras cidades e ou Estados;

Contato e encaminhamento a Fóruns Criminais;

Atendimento Jurídico no espaço do Arsenal da Esperança

Polícia Federal e Defensoria Pública;

Consulados; entre outros.

Trabalho com vistas ao desabrigoamento:

Resgatar autoestima e cidadania;

Garantir o processo de informação, comunicação e defesa de direitos;

Realizar trabalho em rede;

Reconhecer e garantir o direito a convivência familiar e comunitária;

Trabalho com vistas ao desenvolvimento da autonomia;

Preparação para a transição do desligamento/saída.

Estudo Social com o CRAS/CREAS/CENTRO POP da região

Casos mais complexos que se encontram em acompanhamento sistemático do Serviço Social, são discutidos durante a Supervisão Coletiva, cujo objetivo é de ampliar as possibilidades de atendimento (resolutividade), as demandas envolvendo a rede local ou de outros territórios.

Referência e contra referência:

Utilização do endereço da Organização para envio e recebimentos de correspondências pessoais.

Inserção em projetos, programas de capacitação e preparação para o mundo do trabalho

Avaliar o perfil do acolhido (escolaridade, saúde, atuação profissional);

Auxiliar na identificação de áreas que atendam sua expectativa e habilidades e afinidades;

Realizar a inclusão nos programas, projetos e atividades voltadas à preparação do mundo do/para o trabalho;

Realizar o acompanhamento e monitoramento de sua participação.

Mobilização para o exercício da cidadania

Incentivar a participação nos grupos de Palestras e Trabalhos Temáticos;

Grupo Debate e Resgate;

Atendimento Jurídico no espaço do Arsenal da Esperança;

Mobilização para participação nas Conferências e Conselhos.

Articulação e contatos com fontes de ofertas de trabalho

Contato com indústrias e comércio local;

Banco de Oportunidades;

Programa Trabalho Novo;

Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC

ATIVIDADES

Todas as atividades a seguir elencadas são desenvolvidas visando à ampliação das capacidades, da sociabilidade, do acesso a novos conhecimentos e da participação na vida familiar/comunitária.

Para tanto, são considerados valores e princípios enraizados no respeito, valorização a dignidade, fraternidade, solidariedade, esperança, universalidade e ações que promovam a paz, em busca de uma sociedade mais justa. Conta com um grupo de profissionais envolvidos, que participam de reuniões e treinamentos visando discutir, orientar e planejar as atividades e abordagens inerentes ao cotidiano e ao desenvolvimento de boas práticas, além de princípios de gestão focados na ética, competência e profissionalismo.

Neste sentido, relacionamos abaixo as atividades e serviços ofertados:

● **Das Ofertas que compõem a Acolhida**

- café da manhã e, pelo menos, uma refeição completa;
- leito e armário de uso exclusivo;
- fornecimento de toalha de banho e de toda a roupa de cama (semanal);
- serviço de lavanderia diário;
- local para lavar e secar roupas de uso diário;
- instalações sanitárias e para banho;
- fornecimento de roupas e calçados conforme avaliação pelo Serviço Social;
- serviços de medicação, podologia e odontologia;
- sala de televisão;
- sessões semanais de cinema;



- ◆ guarda de documentos e valores;
- ◆ orientação e encaminhamento para obtenção de documentação pessoal;
- ◆ atendimento psicológico;
- ◆ atendimento jurídico;
- ◆ orientação e encaminhamento para recursos da comunidade;
- ◆ oportunidades de emprego, dentro e fora do Arsenal da Esperança;

● Do Trabalho Social – Acolhida

- ◆ Recepção e Acolhimento
- ◆ Grupo de Admissão
- ◆ Entrevista Individual – através deste processo buscamos realizar:
 - ❖ Escuta e levantamento das necessidades;
 - ❖ Apoio e Informação;
 - ❖ Orientação e reflexão personalizada;
 - ❖ Apresentação dos serviços/atividades;
 - ❖ Contatos com recursos da comunidade;
 - ❖ Trabalho de integração e vinculação;
 - ❖ Construção do Plano Individual de Atendimento – PIA;
 - ❖ Trabalho de inserção profissional;
 - ❖ Encaminhamento para oficinas e cursos;
 - ❖ Encaminhamento para mercado de trabalho;
 - ❖ Encaminhamento para moradia provisória, aluguel social e pensionatos;
- ◆ Visita domiciliar/orientação/ integração a família;
- ◆ Encaminhamento ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), conforme previsto na LOAS;
- ◆ Estabelecer referência e contra referência;
- ◆ Orientar e encaminhar para busca de documentos pessoais e
- ◆ Realizar o acompanhamento individual com estudo de casos.

● Elevação da Escolaridade e Português para Estrangeiros

- ◆ Curso de Alfabetização para Adultos;
- ◆ Curso de Português para Estrangeiros e
- ◆ Biblioteca.

● Atenção a Saúde -

- ◆ Ambulatório Médico e Odontológico no Arsenal da Esperança – parceria Hospital São Cristóvão;
- ◆ Grupo Recomeço e Grupo Superando Obstáculos – Drogadicção;
- ◆ Núcleo de Promoção à Saúde do Adulto – Universidade Anhembi Morumbi;
- ◆ Planejamento e Orientação a Saúde;
- ◆ Grupo de Apoio Alcoólicos Anônimos e
- ◆ Grupo de Apoio Narcóticos Anônimos



- **Atividades relacionadas com Autoestima, Ética, Cidadania, Cultura e Lazer**
 - Grupo Floresta Que Cresce;
 - Atividades Esportivas e de Recreação;
 - Atividades Culturais com grupos próprios de Coral, Teatro, Circo e Caça Talentos;
 - Eu Faço Cultura
 - Sala de Televisão;
 - Leitura-Cura;
 - Cinema Semanal;
 - Oficina Básica de Direitos, Ética e Cidadania;
 - Programa de Sensibilização e Educação Ambiental

- **Capacitação Profissional /Inserção Produtiva**
 - Curso de Panificação/Confeitaria;
 - Curso de Ajudante de Cozinha;
 - Curso Assentador de Blocos e Revestidor de Paredes - construção civil ;
 - Curso Design de Móveis;
 - Curso de Informática;
 - Curso de Ajudante de Eletricista;
 - Programa de Orientação Social;
 - Programa de Reinscrição Profissional e Social e
 - Banco de Oportunidades

3. DIMENSÃO: PRODUTOS OU RESULTADOS

Número de Usuários Atendidos

Com funcionamento ininterrupto, possui capacidade de atendimento diário de 1.400 vagas, sendo 1.150 vagas/noite e 250 vagas/dia. O uso das vagas dia é destinado aos acolhidos que estejam participando das oficinas de inserção produtiva e social; das atividades socioeducativas, de pessoas que iniciaram trabalho no período noturno e ainda estão em processo de experiência nas empresas e, por último, acolhidos convalescentes, que estejam temporariamente em recuperação, apresentando situações pontuais de saúde.

Dependendo da avaliação do técnico social, em alguns casos de atendimento a pessoas idosas é realizada a sua inclusão na modalidade convalescente (24 horas), pois, apresentam demandas específicas, para as quais, devido à escassez de vagas para atendimento em serviços especializados, o período de acolhimento tem sido ampliado e a meta ultrapassada. Ainda em relação ao atendimento de convalescentes e idosos, cabe salientar que temos realizado o atendimento a tais demandas, mesmo sem estar contemplado no quadro de Recursos Humanos conveniado.

Por outro lado, mesmo sendo uma prática constante e diária, a ocupação da totalidade de vagas, com o acolhimento fixo de 1.150 pessoas, as metas podem ser influenciadas pelos fatores aqui retratados a seguir:

Absenteísmo: observado o aumento do número de absenteísmos, a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG, independente da Operação Baixas Temperaturas (que ocorre de maio a dezembro), realiza o atendimento médio de 50 vagas de pernoite (**VAGAS TÉCNICAS**), voltadas à procura espontânea e ao

atendimento do CENTROPOP MOOCA, qualquer que seja o número de faltas ocorridas, este acolhimento é realizado em um espaço físico separado, denominado de pernoite e, na medida do possível é dada à oportunidade para a transição da vaga fixa. Neste caso, a organização oferece portaria independente e exclusiva do Complexo de Serviços Arsenal da Esperança.

Festas Final Ano, Eventos e Verão: Não obstante a situação das faltas, a combinação dos fatores período das festas de final de ano, diversos eventos simultâneos na cidade de São Paulo e a melhoria das condições climáticas com a chegada do verão, agravam essa evasão, momento em que a região central oferece, através do comércio cerealista e do polo da indústria têxtil, oportunidades de trabalho informal, período em que muitas pessoas se submetem as essas condições em busca de seu sustento e alternam curtos períodos em hotéis e na própria rua.

Nossa prática ainda aponta que há casos de pessoas que retornam para seus Estados de origem e/ou para suas famílias nestas datas, graças aos valores de transferência de renda, ID Jovem e até gratuidade de passagem ao idoso.

Desta forma, para a dimensão Produtos ou Resultados, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

3.1 INDICADOR: Número de usuários atendidos/capacidade parceirizada do serviço
PARAMETRO: SUPERIOR

Cardápio - ELABORADO EM CONSONANCIA COM O MANUAL PARA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL DE SMADS

A ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG possui um contrato de prestação de serviço com a empresa GR Serviços de Alimentação S.A., líder no ramo de alimentação, que há 41 anos é o maior Grupo de Soluções em Alimentação no Brasil, preocupando-se com a qualidade de vida e bem estar de seus clientes, e atuando em empresas, hospitais, aeroportos, terminais rodoviários e metrô. Por conta do referido contrato, em nossa unidade dispomos de nutricionistas, cozinheiros, ajudantes de cozinha e auxiliar de estoque, estrutura esta que foi desenvolvida visando garantir o fornecimento de até 3.000 refeições/dia, entre desjejuns, almoços, lanches, jantares, marmitex (para os acolhidos que iniciaram trabalho formal e não possuem condições para custeio da alimentação), além da colação e ceias, para atendimento respectivo de convalescentes e acolhidos que estudam.

Nesse sentido, cabe-nos, ainda, ressaltar que a GRSA segue as recomendações técnicas das Leis de Pedro Escudero, médico argentino que desenvolveu as 4 Leis da Alimentação - quantidade suficiente, qualidade e variedade dos alimentos, proporção equilibrada dos nutrientes e adequação ao indivíduo, atendendo também às exigências da Legislação da Vigilância Sanitária, assegurando, desta forma, elevado padrão de qualidade.

Como forma de assegurar a participação das pessoas acolhidas na formulação do cardápio, consultaremos como referência os acolhidos que são membros da equipe de Reinserção, que se encontram realizando capacitação profissional nas oficinas de alimentação e/ou com contrato por prazo determinado os quais participarão, também, da avaliação periódica que realizaremos.

Quinzenalmente será divulgado o cardápio na entrada do Refeitório e no mural do mesmo espaço. Na rampa de distribuição manteremos a divulgação do cardápio executado no dia, sendo estando prevista a possibilidade de substituição, caso haja doação de empresas parceiras, das ONG'S Mesa Brasil SESC e Banco de Alimentos, sendo este ato também divulgado nos murais.

Desta forma, para a dimensão Cardápio nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

- 3.2** **INDICADOR: Cardápio**
 PARAMETRO: SUPERIOR

Execução das Atividades prevista no Plano Semestral

Considerando a diversidade de ofertas do Complexo de Serviços à População em Situação de Rua e as diversas parcerias estabelecidas para cumprimento das metas propostas, a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG elabora um planejamento anual no qual direciona e alinha as atividades de forma que possam ser desfrutadas pela população acolhida de maneira isolada ou agrupada, visto que os conteúdos destas atividades se complementam, dando ao acolhido à possibilidade de descobrir diferentes pontos de vista sobre o mesmo assunto. Outra preocupação é que as atividades elencadas possam atender as diversas demandas, posto a heterogeneidade do perfil da população em situação de rua, frente ao orçamento a ser cumprido.

Também para a equipe de trabalho o planejamento é de grande valia, pois permite aprimorar os processos, conhecer e refletir sobre a situação que se deseja alcançar, decidir sobre o estabelecimento de prazos, objetivos, instrumentos a serem utilizados, além de definir quais serão as ações necessárias.

Desta forma, para a dimensão Execução das atividades previstas no Plano de Ação Semestral, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

- 3.3** **INDICADOR: Plano de Ação Semestral**
 PARAMETRO: SUPERIOR



PLANO DE AÇÃO SEMESTRAL

TRABALHO SOCIAL ESTRATÉGIAS	ATIVIDADES	PERÍODO DE EXECUÇÃO											
		Periodicidade											
		1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês	7º mês	8º mês	9º mês	10º mês	11º mês	12º mês
1. Acolhida e Recepção	1.1 Recepcionar e Acolher	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.2 Cadastrar pernoite SISA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.3 Realizar Escuta e, quando necessário, fornecer encaminhamento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.4 Orientar sobre processo de acolhimento e destinar para a vaga fixa, instruindo sobre o regulamento Interno.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Escuta	2.1 Entrevista Social e levantamento das demandas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2.2 Reiterar regras de convivência.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2.3 Realizar, de acordo com demanda apresentada, encaminhamento necessário.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2.4 Orientar e informar sobre todas as atividades disponíveis no Arsenal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Plano Individual de Atendimento	3.1 Atendimento Individual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.2 Oferta de orientação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.3 Encaminhamentos para áreas diversas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.4 Acompanhar e monitorar os encaminhamentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.5 Apoio para Autonomia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.6 Fortalecimento vínculos e Contatos Telefônicos/cartas e mídias sociais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.7 Visitas Domiciliares e Hospitalares	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Convívio coletivo, grupal e social	4.1 Grupo Floresta Que Cresce	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.2 Grupo Superando Obstáculos/Recomeço	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.3 Grupo Informação e Reflexão	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.4 Grupo Abordagem Temática	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Atividades de Orientação e Empregabilidade	5.1 Programa de Orientação Profissional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.2 Mercado de Trabalho Realidade e Perspectivas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.3 Programa de Reinserção Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.4 Oficinas de Capacitação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Profissional nas áreas: Padeiro, Confeiteiro, Ajud. Cozinha, Assentador de blocos e Revestidor de Paredes, Design de Móveis, Inclusão Digital, Artesanato e Mecânico de Autos e Auxiliar de Logística.												
	5.5 Banco de Oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.	Atividades de convívio, recreativa, lúdica, cultura e organização da vida cotidiana												
	6.1 Biblioteca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.2 Leitura Cura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.3 Cine Arsenal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.4 Coral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.5 Caça Talentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.7 Atividades Desportivas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.8 Sala de Jogos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.9 Sala de TV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	6.10 Eu Faço Cultura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.11 Atividades Socioeducativas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7.	Mobilização para Exercício da Cidadania												
	7.1 Debate & Resgate	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.2 Oficina de Direitos e Cidadania	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.3 Grupo de Reflexão sobre tema da Cidadania	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	7.4 Mural de Informações e/ou sugestões	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5 Educação Ambiental	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8.	Autocuidado e Saúde												
	8.1 Orientação e Planejamento a Saúde	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.2 G. Alcoólicos Anônimos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.3 G. Narcóticos Anônimos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	8.4 Núcleo de Promoção a Saúde.		X	X	X	X	X		X	X	X	X	
	8.5 Atendimento Podologia		X	X	X	X	X		X	X	X	X	
8.6 Oficina de Estilo e Aparência Pessoal.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9.	Educação												
	9.1 Alfabetização		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
	9.2 Português para Estrangeiros.		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
9.3 Reforço Matemática.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10.	Articulação com a Rede												
	10.1 Apresentar a instituição para a rede socioassistencial e participar de reuniões da rede.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10.2 Potencializar o atendimento dos acolhidos, a partir da articulação.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Mecanismos de Satisfação dos Usuários do Serviço:

Será mantido como prioridade, o incentivo à manifestação de opiniões, exercitando o diálogo e a apresentação de sugestões, aproximando os acolhidos da participação dos problemas e das soluções, resultando no aprimoramento dos serviços e exercício da cidadania responsável.

Serão consideradas, para tanto, manifestações por registro oral, realizadas de forma direta no atendimento social ou com o grupo dos orientadores socioeducativos, além de sugestões que atendam o anseio da maioria das pessoas acolhidas, desde que advindas principalmente do Grupo de Discussão Temática.

Estão previstos também a ampliação dos questionários de avaliação e satisfação por atividades, que serão à base da reformulação das metodologias e aplicação de novos conteúdos.

Outro ponto importante será a análise quantitativa das reclamações/denúncias apresentadas em órgãos de fiscalização e de Direitos Humanos, bem como a classificação por temas e devolutivas junto a Gerência do Serviço. O atendimento poderá ser realizado em conjunto com técnico supervisor de Centropop.

E por último, a criação de um acervo com cartas de agradecimentos, mensagens enviadas por mídias sociais, depoimentos gravados, filmagens e matérias jornalísticas entre outras formas de manifestação, também farão parte da mensuração de satisfação mensagens, depoimentos das pessoas/familiares/amigos dos acolhidos ou ex-acolhidos.

Desta forma, para a dimensão **Implantação de mecanismos de apuração da satisfação dos usuários do serviço e canais de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação**, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

3.4 INDICADOR: Implantação de Mecanismos de apuração e satisfação dos usuários **PARAMETRO: SUPERIOR**

4. DIMENSÃO: RECURSOS HUMANOS

Capacitação de Profissionais - Semestralmente

O Complexo de Serviços do Arsenal da Esperança possui equipes organizadas por colaboradores dos setores Administrativo, Cozinha, Serviço Social, Monitoria, Manutenção e Limpeza.

Logo após a contratação do profissional, sua recepção é organizada para integrar e acolher o novo membro, dando-lhe suporte para o exercício profissional. Esta forma de integração o aproxima da própria história da organização, de sua missão, cultura e valores, momento em que assiste a um vídeo institucional. Posteriormente, cada uma das equipes possui planejamento específico de capacitação/atualização, de acordo com temas relacionados com cada áreas de trabalho.

Em sua maioria essas capacitações são ofertadas por empresas prestadoras de serviços ou parceiras da ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG, que, juntas, ampliam formas de melhor utilização de produtos

e/ou recursos a favor do pleno desenvolvimento humano. Destacamos abaixo alguns dos recursos/parceiros utilizados:

Administrativos: Cursos, Palestras, Encontros e Reuniões, cujos temas estão relacionados com a Legislação específica ao Terceiro Setor (fiscal, contábil e de RH) e atendimento às questões de execução de relatórios contábeis, análise de gratuidades e isenções concedidas, obtenção e manutenção de certificados, títulos e reconhecimentos públicos e gestão financeira.

Parceiros: Escritório Contábil Dom Bosco, Escritório de Advocacia Monelo e Escritório de Advocacia Ricardo Melantonio & Associados e outros que vierem a se identificar com o trabalho.

Cozinha: Cursos, Palestras, Encontros e Reuniões, cujos temas estão relacionados com os bons hábitos de alimentação e seus impactos na qualidade de vida. A própria GRSA Soluções em Alimentação executa treinamentos nas dependências do Arsenal para sua equipe de trabalho e para os acolhidos que participam dos cursos de capacitação profissional na área da alimentação. Participamos de ações de formação e educação permanente realizada pelos nossos parceiros e doadores de alimentos Mesa Brasil e Banco de Alimentos.

Parceiros: Empresa GRSA Soluções Alimentícias, Mesa Brasil e Banco de Alimentos e outros que vierem a se identificar com o trabalho.

Serviço Social: A equipe técnica possui um encontro semanal para discussão de caso e uma reunião mensal para debates de temas, leis e assuntos inerentes ao exercício profissional.

Mensalmente membros da equipe participam de reunião de Supervisão Coletiva (SMADS) debatendo temas, casos e posturas profissionais, junto ao Município na pessoa do técnico supervisor.

Mensalmente, participamos da Roda de Conversa com profissionais da área de psicologia da Universidade Presbiteriana Mackenzie, cuja atividade auxilia a reflexão e elaboração de aspectos subjetivos que podem interferir no cotidiano da equipe técnica, quanto ao trabalho com os acolhidos e entre o próprio grupo.

Trimestralmente, a equipe técnica participa de Palestras Motivacionais visando capacitar o profissional em diversas áreas do conhecimento humano, a fim de melhor contribuir no atendimento social.

Parceiros: Prefeitura de São Paulo, Universidade Presbiteriana Mackenzie e Universidade Anhembi Morumbi e outros que vierem a se identificar com o trabalho.

Orientadores Socioeducativos: Também são envolvidos e participam de reuniões e treinamentos internos com a Gerente do Serviço, visando discutir, orientar e planejar as atividades e abordagens inerentes ao cotidiano. Os orientadores socioeducativos possuem encontros quinzenais e recebem orientação diária de seus encarregados de equipes.

Participam mensalmente de palestras sobre Prevenção de Acidentes de Trabalho.

Participam mensalmente de reuniões e treinamentos sobre Primeiros Socorros, Dependência Química, Doenças Crônicas e Saúde Mental.

Semestralmente, participam do Grupo de Psicologia Anhembi Morumbi "Cuidando do Cuidador".

Trimestralmente, a equipe técnica participa de Palestras Motivacionais visando capacitar o profissional em diversas áreas do conhecimento humano, a fim de melhor contribuir no atendimento social.

Parceiros: Hospital São Cristóvão, Cruz Vermelha Brasileira, Universidade Anhembi Morumbi e Universidade Presbiteriana Mackenzie, e outros que vierem a se identificar com o trabalho.



Manutenção: Recebem mensalmente treinamento sobre os tipos de manutenção predial, normas regulamentadoras (NR), prevenção de acidentes de trabalho, uso adequado de EPI's, conferir e controlar os materiais, preencher planilhas de trabalho e executar atividades correlatas e inerentes à função. Adicionalmente, a implantação da CIPA, prevista para início de 2019, permitirá a realização de importante papel, por meio da orientação de procedimentos voltados para a segurança e prevenção de acidentes.

Parceiros: SENAI Unidade Tatuapé e outros que vierem a se identificar com o trabalho.

Limpeza: Neste grupo participam as equipes da Lavanderia e da Limpeza.

Recebem mensalmente, treinamento com orientação na realização das atividades de conservação e limpeza dos prédios e espaços de uso coletivo, de roupas, uso adequado das EPI's, conferência e controle de materiais de consumo das áreas. Uso dos produtos de acordo com grau de sujidade, diluição de produtos, preencher planilhas de trabalho e executar atividades correlatas e inerentes à função.

Parceiros: Dr. Clean e Mamute Equipamentos, e outros que vierem a se identificar com o trabalho.

Desta forma, para a dimensão Recursos humanos, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

4.1 INDICADOR: Recursos Humanos

PARAMETRO: SUPERIOR

Adequação da força de Trabalho

A composição do quadro de profissionais atende a Portaria nº 046 SMADS, atualmente são 126 funcionários contratados regime CLT, sendo 04 gerentes, 03 assistentes técnicos, 19 assistentes sociais, 04 encarregados de equipe, 23 orientadores socioeducativos, 07 auxiliares administrativos, 56 agentes operacionais, 09 técnicos especializados e 01 técnico específico, estes dois últimos grupos de profissionais são responsáveis pela capacitação e instrutoria dos cursos e novos aprendizados, nas seguintes áreas: Padaria, Confeitaria, Construção Civil, Informática, Design de Móveis, Lavanderia, Marcenaria, Serralheria, Pintura e Limpeza. (Conforme descrição no item 6.9.2 deste Plano de Trabalho).

Em razão da diversidade de serviços/atividades a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG constituiu, através das parcerias estabelecidas e do grupo de voluntários, a complementação da quantidade dos recursos humanos, garantindo, assim, a execução do cronograma de atividades.

Foi disponibilizado, com recursos do parceiro Hospital São Cristóvão, um grupo de profissionais para atendimento exclusivo aos homens acolhidos, fazendo parte desta estrutura 02 médicos, 02 dentistas, 01 enfermeira, 01 psicólogo e 01 assistente social.

Para o atendimento de atividades de elevação de escolaridade contamos com 02 professores provenientes da parceria com o Conselho de Educação, Cultura e Ação Social Thiago de Jesus - CEDUCASTHI.

Contamos, ainda, com 07 professoras voluntárias responsáveis por ministrar aulas de Português para Estrangeiros, grupo dos imigrantes, maioria de origem africana, que se expressam nos idiomas inglês, francês e alguns dialetos.

Dando suporte aos cursos internos de capacitação profissional, ofertamos aos participantes, reforço de matemática com a colaboração indispensável de 02 voluntários.

A biblioteca é um serviço ininterrupto que exige organização, renovação e ampliação do seu acervo. Neste ambiente contamos com 25 voluntários preparados para auxiliar a população acolhida no acesso à leitura e ao conhecimento.

E por fim, como objetivo de estruturar as visitas realizadas ao Arsenal por escolas, universidades, empresas; bem como de organizar as campanhas de doações ao longo do ano e, ainda, de divulgar os eventos internos, de maneira a contribuir para a arrecadação de recursos, sob responsabilidade da OSC, são mantidos 02 profissionais com estas responsabilidades.

Desta forma, para a dimensão Adequação da força de trabalho, nos propomos a atingir o seguinte parâmetro:

4.2 INDICADOR: Adequação da força de trabalho

PARÂMETRO: SUPERIOR

5 - FORMAS DE CUMPRIMENTO DAS METAS

Para o cumprimento das metas, a ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG não medirá esforços no sentido de contar com recursos financeiros, humanos e materiais necessários à plena execução de seus programas e projetos, garantindo o bom e correto uso dos mesmos.

Com o mesmo objetivo, a OSC se compromete a cumprir em sua totalidade as atividades propostas, manter o elevado padrão dos serviços estimular o bom desempenho dos profissionais envolvidos e das parcerias constituídas.

Além disso, os próprios acolhidos serão estimulados a se integrar a forma de trabalho, que se expressa por sua prática pedagógica de valorização ao ser humano, de atitudes inovadoras e reflexivas, para dar conta de um novo paradigma social, o qual requer uma formação para a cidadania.

De igual forma, se compromete a realizar a gestão dos recursos financeiros com responsabilidade, organização e transparência, controlando diariamente as despesas, acompanhando o fluxo de caixa e o demonstrativo de custeio apresentado, seguindo um adequado planejamento de compras, negociando com seus fornecedores, evitando gastos desnecessários, procurando sempre os melhores preços dos produtos no mercado, de modo que a qualidade não seja prejudicada.

Neste ponto, cabe acrescentar a iniciativa já adotada pela OSC no sentido de contar, a partir de 2019, com um sistema informatizado que deverá integrar as atividades de Controle de Estoque, Compras (a partir dos pedidos de compra de materiais/equipamentos e de contratação de serviços), Contratação e Gestão dos Contratos celebrados e Contas a Pagar (interagido com o sistema de Contabilidade, já existente, e com a periódica prestação de contas que está obrigada junto à Municipalidade). Esta ferramenta contribuirá para o melhor controle e segurança das informações utilizadas na gestão administrativa e financeira do serviço.

Outro aspecto importante relacionado às metas é que este segmento populacional muitas vezes, não se fideliza ao serviço, interrompendo o atendimento e não justificando sua evasão, acarretando em elevado número de desligamentos por abandono. Ainda que existam preocupações com a qualidade dos serviços e as boas práticas desenvolvidas, sob o aspecto da eficácia, a falta de comprometimento e protagonismo da pessoa beneficiária tem sido um grande desafio.

Sendo assim, a OSC se propõe a desenvolver sistemas de comunicação interna com discussões interativas, facilitando o diálogo e entendimento, dando sugestões, relacionadas, principalmente, com à gestão de resultados;

Adicionalmente nos empenharemos para:

- Ampliar as iniciativas que resultaram, positivamente, para o aprendizado e enriquecimento profissional dos acolhidos, entre as quais destacamos os Cursos/Oficinas de capacitação Profissional;
- Estimular a participação no Programa de Alfabetização e Português para Estrangeiros, que objetivam elevar o grau de escolaridade e lhes permitam consequentemente melhorar seu potencial de empregabilidade;
- Estabelecer um sistema de acompanhamento e apoio aos acolhidos, objetivando orientá-los e encaminhá-los, sempre que se fizer necessário, sobre questões relativas à saúde e à obtenção de documentação, assim como no que diz respeito a ofertas de emprego, ou seja, todos os serviços disponíveis na comunidade, que façam parte do quadro de necessidades dos mesmos;
- Avaliar as particularidades do segmento, visando à reflexão sobre o atendimento realizado, assim como promover a formação de novos grupos, contribuindo, desta forma, para a reflexão da situação, bem como para a criação de alternativas para o enfrentamento da realidade, além de favorecer para a descoberta do coletivo, e assim, gradativamente, a reorganização de sua vida;
- Oferecer padrão adequado de alimentação e descanso, assim como a possibilidade de higienização pessoal e de roupas, transmitindo solidariedade e respeito, valores éticos e espirituais necessários à construção de uma sociedade mais justa;
- Promover a compreensão do valor da reciprocidade, objetivando desenvolver a melhoria das relações sociais e de outras iniciativas que, no conjunto, sejam capazes de contribuir para o reingresso à sociedade, em condições mais favoráveis, superando, assim, o simples assistencialismo;
- Promover o acesso da população atendida por meio de serviços e programas de inclusão social e
- Promover a travessia/autonomia da condição de exclusão para uma melhoria de qualidade de vida.

6 - DETALHAMENTO DA PROPOSTA

A metodologia empregada inicialmente é de assistência, visando o estabelecimento de um relacionamento próximo e de respeito mútuo, que tem por objetivo a busca contínua do aprimoramento da qualidade da acolhida, oferecendo, para isso, diferentes iniciativas de promoção humana, oportunidades de estimular a reconquista da autoestima e da cidadania, bem como, de aumentar o potencial de empregabilidade das pessoas atendidas, efetivando, assim, sua inclusão social.

Nesta perspectiva, o projeto do Arsenal da Esperança está alicerçado em dois princípios metodológicos, a seguir descritos:

As estratégias de atuação serão divididas em dois eixos: Assistencial e Promocional.

O primeiro eixo é compreendido como atendimento primário básico, considerando a oferta diferenciada desde a acolhida, alimentação, higiene pessoal e atendimento técnico social (orientação e encaminhamento), sendo este o ponto de partida para o desenvolvimento de um processo participativo e emancipatório proposto às pessoas acolhidas.

O segundo eixo tem início logo após a Acolhida, sendo apresentado e ofertado o desenvolvimento de atividades integradas, que priorizam momentos de lazer, integração e reflexão entre os acolhidos. Buscamos incentivar a participação por meio do desenvolvimento de atividades complementares e interligadas, de fundamental importância, com o propósito de transmitir respeito e fraternidade, e de favorecer o "crescimento" do conhecimento e o resgate da autoestima.

Durante essas atividades, a observação de vários aspectos, inclusive características individuais e potencial a ser desenvolvido, serão subsídios importantes para futuros encaminhamentos dos acolhidos aos diversos programas e atividades oferecidos. Desta forma, tentamos recuperar os fundamentos da rotina doméstica perdida, buscando, igualmente, estabelecer relações interpessoais, de modo a desenvolver "o sentimento de pertencimento e responsabilidades". De outra parte os grupos de convívio, de referência e das oficinas de capacitação profissional, visam estimular a busca de alternativas individuais e coletivas, contra a degradação social e pela instauração da cidadania.

Finalizando este tópico, cabe acrescentar que o nosso foco tem sido trazer para debate e reflexão, situações decorrentes de comportamentos individualistas que exigem respostas imediatas, desfavorecendo, assim, a construção de processos coletivos.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

DAS ATIVIDADES DA ACOLHIDA

Nome	Recepção Social
Descrição	A Recepção Social é realizada diariamente e consiste no atendimento, orientação e agendamento das pessoas que estão buscando vaga no Arsenal da Esperança, onde são recepcionados por técnico do S.Social que realiza o primeiro contato e analisa a demanda de acordo com número de leitos disponíveis e demanda reprimida (*).
Objetivo Geral	Estabelecer atendimento entre oferta de vagas e a demanda. Neste processo os casos ainda podem ser agendados ao longo da semana ou receber encaminhamento/orientações acerca de locais que possam realizar o atendimento.
Objetivo Específico	Organizar o acolhimento dentro de prioridades de vulnerabilidade social e risco pessoal/social.
Público Alvo	Homens em situação de rua.
Forma de Acesso	A forma de acesso será por encaminhamentos da SAS/CENTROPOP Mooca, demanda espontânea e outros serviços socioassistenciais.
Metodologia	Neste procedimento através da apresentação de documento pessoal ou simplesmente com o nome do candidato, será priorizada a acolhida, além dos critérios de avaliação de vulnerabilidade/risco. Posteriormente participam do Grupo de Admissão.
Metas	A média diária de acolhida tem sido superior a 20 pessoas, sendo esta quantidade insuficiente para a demanda apresentada.
Impacto Social Esperado	De forma primária à oferta de Acolhimento com padrões de limpeza, higiene e segurança. Assegurar a alimentação e repouso, propiciar o processo de ressocialização contribuir com a diminuição do número de pessoas em situação de rua.
Instrumento de Monitoramento	SISA Atendimento e Cadastro Social Interno.
Infraestrutura	Dormitórios com banheiros, Refeitório e Espaço para a guarda de pertences.

(*) **Demanda Reprimida:** A dinâmica do trabalho esta voltada para o acolhimento diário de 1.150 vagas/noite, porém pelas próprias características da população e comum que os acolhidos se ausentem sem previa comunicação. Dentre os motivos apresentados destas ausências destacamos: trabalho informal, atendimento médico hospitalar, visita a familiares doentes, alto grau de alcoolismo que não retornam a entidade, entre outros, portanto a quantidade de vagas é variável.

Desta forma, utilizamos a ocupação das vagas dos faltosos, em espaço diferenciado de acolhimento visando à utilização para encaminhamento interno de vaga fixa.



Nome	Acolhida – Grupo de Admissão
Descrição	O Grupo de Admissão é a apresentação da Entidade e dos serviços por ela disponibilizados; é realizado diariamente; sendo o acolhido envolvido em uma rotina de atividades, havendo a necessidade de sua permanência durante todo o dia, visto o tempo exigido para o desenvolvimento de todo o processo da recepção e admissão considerando: banho, café, Grupo de Informação e Reflexão, entrevista individualizada, almoço, apresentação do espaço físico ocupado pelo projeto e orientação e planejamento de saúde do acolhido, realizado pelo profissional da área de enfermagem, guarda da bagagem e entrega do crachá personalizado.
Objetivo Geral	Conhecimento das regras coletivas e ofertas de atividades.
Objetivo Específico	Ser referenciado e desenvolver sentimento de pertencimento ao grupo.
Público Alvo	Homens em situação de rua, candidatos à vaga.
Forma de Acesso	Triados e encaminhados pela Recepção Social.
Metodologia	Neste grupo é tratado, de forma participativa, o regulamento interno da casa, os direitos e deveres de todos, objetivando deixar clara e transparente a filosofia de atuação da ASSOCIAÇÃO ASSINDES SERMIG além de dar conhecimento da grade de serviços oferecidos. Apresentação de power point, explanação oral e discussão em grupo.
Metas	O número de participantes depende do número de vagas disponíveis, bem como o número de pessoas para a acolhida, variação entre 20 a 25 pessoas.
Impacto Social Esperado	Propiciar a pessoa acolhida à possibilidade de repensar seus projetos de vida.
Instrumento de Monitoramento	Entrevista individualizada, Cadastro Social Interno de Identificação, Inclusão no SISAtendimento.
Infraestrutura	Sala de grupos e salas de atendimento individual.

Nome	Atendimento Técnico Serviço Social
Descrição	Processo de Escuta Social, orientação individual, apoio, contatos com recursos, encaminhamentos diversos, inclusive o Benefício de Prestação Continuada (BPC), Programa de Transferência de Renda (PTR), CADUNICO, documentação pessoal, trabalho, capacitação profissional, inserção no mercado produtivo, formação da referência e contra referência, construção e acompanhamento do Plano Individual de Atendimento (PIA). Busca de contato familiar/pessoa de referência. É a partir desta atividade que buscamos identificar o perfil e necessidades do acolhido, bem como orientar sobre possibilidades de desenvolvimento pessoal com vistas à autonomia pessoal, social e financeira. No caso de necessidade há fornecimento de produtos de higiene, roupas e calçados.
Objetivo Geral	Entrevista Individual Personalizada e acompanhamento ao Plano Individual de Atendimento.
Objetivo Específico	Assegurando trabalho social personalizado, através da escuta social identificar as demandas e realizar respectivos encaminhamentos.
Público Alvo	Homens que se encontram acolhidos.
Forma de Acesso	Encaminhados pelo Grupo da Acolhida – Grupo de Admissão

Metodologia	Logo após a pessoa ser vinculada ao Serviço, ela é informada de que será realizada convocações para acompanhamento social, sendo o prazo médio de 45 dias, ou quando necessário o técnico de referencia define este período, com objetivo dele trazer devolutivas ao Serviço Social das orientações e encaminhamentos realizados. O sistema interno possui um relatório gerencial que aponta essas convocações a partir da data de sua Acolhida, denominado Relatório de vencimento de Prazo. Desta forma, ao adentrar a Entidade e apresentar seu crachá de identificação com código de barras, aparecerá a mensagem da convocação/recado através do sistema.
Metas	Em média 80 atendimentos/dia entre demanda espontânea e os convocados.
Impacto Social Esperado	Garantir o acesso do acolhido a rede socioassistencial, bem como buscar respostas as solicitações junto à intersetorialidade.
Instrumento de Monitoramento	Relação de acompanhamentos por Prazo (PIA), Mapa de Atendimento Diário dos Técnicos, Registro Prontoário Social Interno e SISAtendimento. Visitas domiciliares e hospitalares quando necessário.
Infraestrutura	Sala de espera e sala de atendimento individual.

DAS ATIVIDADES DE CONVIVÊNCIA GRUPAL/SOCIABILIDADE

Nome	Projeto Floresta que Cresce
Descrição	Atividade em grupo com duração de 5 encontros consecutivos e 1 ação social. Os encontros são direcionados a proporcionar uma reflexão coletiva sobre o autoconhecimento e valorização do ser humano, a prática de atividade alegre e descontraída, possibilitando a expressão do agir e interagir, aliviando certas tensões que são carregadas pelo ser humano devido ao constante estresse do dia-a-dia.
Objetivo Geral	Propiciar espaço de estar e de convívio que estimulem a criatividade e a identificação de potencialidades e habilidades.
Objetivo Específico	Falar, ouvir e realizar trocas de informações. Experimentar e sentir-se responsável por uma sociedade melhor, exercitar valores da reciprocidade. Perceber características comuns e propor alternativas de enfrentamento.
Público Alvo	Homens que se encontram acolhidos.
Forma de Acesso	Participação Livre
Metodologia	Cada dia um tema é tratado: 1) Como sou e como me vejo? 2) Por que estou aqui? 3) Como sinto o ambiente em que vivo? 4) Ação Social – definida segundo cronograma (citamos como exemplo: limpeza de praças públicas, pintar muro de escolas, refazer playgrounds da escola 4E, pintura CAPS AD Infantil Mooca, realizar Horta Comunitária em Abrigo de Idosos, doar sangue, etc...)

	5) Visita Museu da Imigração e encerramento das atividades.
Metas	Realizar 4 encontros por mês, cada encontro terá a duração de 5 dias úteis de segunda a sexta feira, envolvendo em média de 15 a 20 acolhidos por encontro.
Impacto Social Esperado	Crescimento pessoal, a motivação, o apoio social, a melhora da autoestima, o sentimento de pertencimento, produtividade e de utilidade, entre outros.
Instrumento de Monitoramento	Participação nas reflexões e avaliação escrita.
Infraestrutura	Sala equipada com TV e áudio.

Nome	Grupo Superando Obstáculos/Recomeço
Descrição	Ação conjunta interdisciplinar (S.Social e Psicologia) sendo esta iniciativa de sensibilização e percepção referente ao uso abusivo de drogas, sendo um dos motivos da estagnação das vidas da população acolhida.
Objetivo Geral	Esta reflexão tem a intenção de ajudar a perceber o uso abusivo de drogas como fator preponderante para a situação de vulnerabilidade social, diversas dificuldades, quebra de vínculos familiares e tenso relacionamento interpessoal, baixa estima e crenças negativas sobre si mesmo.
Objetivo Específico	Este tem a intenção de ajudá-los a se perceber enquanto situação de vulnerabilidade social, entender suas dificuldades, tais como uso nocivo e dependência de substâncias psicoativas, quebra de vínculos familiares e tenso relacionamento interpessoal, baixa estima e crenças negativas sobre si mesmo e o mundo em que vive, entre outros. Favorecer que vislumbrem novos horizontes e possibilidades de melhoras em suas vidas, tornando se protagonistas de suas escolhas.
Público Alvo	Homens que se encontram acolhidos.
Forma de Acesso	Ter participado do Grupo Floresta Que Cresce.
Metodologia	Estruturado em três encontros 1º – Apresentação e Objetivos 2º – Entendendo as Dificuldades 3º - O Desafio da Mudança
Metas	Realizar 4 encontros por mês, cada encontro terá a duração de três dias, de terça a quinta feira com envolvimento de 15 a 20 acolhidos por grupo.
Impacto Social Esperado	Conhecimento sobre o tema, sensibilização e responsabilização das escolhas.
Instrumento de Monitoramento	Avaliação de participação com questionário individual.
Recursos Financeiros	Realizado em parceria com o Hospital São Cristovão.
Infraestrutura	Salas de Grupo equipadas com multi mídia.
Recursos Humanos	1 Psicólogo do Hospital São Cristovão e 1 A.Social do convenio SMADS.

