**ANEXO II - MODELO DE PLANO DE TRABALHO**

|  |
| --- |
| 1. **IDENTIFICAÇÃO DA PROPOSTA**
 |
| **NDH(s) - (End.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**  |
| **DURAÇÃO:** 36 meses | **VALOR TOTAL (cf. proposta orçamentária - Anexo III)** |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. **IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE**
 |
| **Nome:** |
| **CNPJ:** |
| **Endereço:** | **nº:** | **Compl.:** |
| **Bairro:** | **Cidade:** | **Estado:** | **CEP:** |
| **Telefone:** | **E-mail:** |
| **Endereço Internet (site e redes sociais):** |
| **Responsável Legal da OSC:** |
| **RG (nº e órgão emissor):** | **CPF:** |
| **Telefone:** | **E-mail:** |
| **Responsável pela apresentação da proposta:** |
| **Telefone:** | **E-mail:** |

|  |
| --- |
| **3. APRESENTAÇÃO DA OSC** |
| 3.1. Histórico, experiência e capacidade técnica/operacional: relate a origem da Organização, seu tempo de existência, quais os projetos mais relevantes já realizados, experiência em gestão de serviços em parceria com a administração pública, informações relevantes sobre sua atuação no objeto da parceria ou de natureza semelhante. Lembre-se de anexar, quando houver: instrumentos de parceria firmados com órgãos e entes da Administração Pública, organismos internacionais, empresas ou com outras OSC; declarações de experiência prévia e de capacidade técnica no desenvolvimento de atividades ou projetos relacionados ao objeto da parceria ou de natureza semelhante, emitidas por órgãos públicos, instituições de ensino, redes, OSC, movimentos sociais, empresas públicas ou privadas, conselhos, comissões ou comitês de políticas públicas; currículo dos profissionais; fotos; certificados; publicações, prêmios e outras comprovações da experiência na atuação em defesa de direitos humanos.   |
|  |
| **4. OBJETIVOS DOS NDH(s)** |
| **4.1. Objetivo Geral**Promover atendimento em Direitos Humanos à população em geral nas centrais de serviços da Prefeitura Municipal de São Paulo.  Promovendo a defesa de direitos humanos com acolhimento, orientação e encaminhamento de denúncias de violações de Direitos Humanos e atuando na promoção de direitos humanos na orientação sobre acesso à direitos, serviços públicos. |
| **4.2. Objetivos Específicos****1.**Receber, encaminhar e monitorar manifestações e denúncias de violações de direitos humanos;**2.**Promover acesso a direitos por meio de atendimento especializado;**3.**Mapear a rede de proteção e defesa de direitos do território envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil; **4.**Potencializar a atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais;**5.**Registrar atendimentos e casos de forma que seja possível o tratamento e a produção de informações sobre as violações de direitos humanos atendidas pelo NDH;**6.**Disponibilizar acolhimento, orientação e encaminhamento às mulheres vítimas de violência durante o período de funcionamento.  |

|  |
| --- |
| **5.1. METAS E INDICADORES** |
| **Objetivo específico 1:** Receber, encaminhar e monitorar manifestações e denúncias de violações de direitos humanos. |
| **Descrição:** Realizar acolhimento no serviço, identificar se há demanda de atendimento especializado, registrar pedidos de informação feitos presencialmente no E-SIC, referenciar para o atendimento especializado. |
| Indicador 1 - Quanti/Quali | Meta - Processo | Meio de verificação |
| **Nome do Indicador:** Atendimentos iniciais **Unidade de medida:** número de atendimentos iniciais.**Fórmula de cálculo:** Extração relatório sistema SIGA Manager.**Periodicidade de análise na SMDHC:** trimestral  | Obter 100 atendimentos nível 1, conforme a escala de engajamento e resolubilidade: **Nível 1:** atendimento inicial, orientação, agendamento**Nível 2:** - Atendimento psicossocial (imediato ou agendado)- Atendimento socioassistencial (imediato ou agendado)- Orientação jurídica (atendimento imediato ou agendado)- Encaminhamentos para a Rede + atendimento em outro serviço (imediato ou agendado)**Nível 3:**acompanhamento do caso, com discussão pela equipe, contrarreferência junto aos serviços para os quais a pessoa atendida foi encaminhado, retomada de contato. | Relatórios preenchidos conforme modelo fornecido por ODH/SMDHC |
| **Objetivo específico 2:** Promover acesso a direitos por meio de atendimento especializado. |
| **Descrição:** Realizar atendimentos especializados conjuntamente pelos técnicos de Direito, Serviços Social e Psicologia. Consistindo em escuta ativa e promoção dos encaminhamentos a serviços específicos, de acordo com a situação, registro de manifestação, além de orientação precisa e padronizada sobre direitos, acesso a serviços públicos e articulação para promoção de direitos. Registrar, quando aplicável manifestação do cidadão junto à Ouvidoria de Direitos Humanos. |
| Indicador - Quanti | Meta - Processo/Resultado | Meio de verificação |
| **Nome do Indicador:** atendimento especializado **Unidade de medida:** contagem de atendimentos **Fórmula de cálculo:** atendimentos realizados no mês**Periodicidade de análise na SMDHC:** trimestral | Realizar no mínimo 80 atendimentos especializados individuais ao mês, níveis 2 e 3, conforme a escala de engajamento e resolubilidade: **Nível 1:** atendimento inicial, orientação, agendamento**Nível 2:** - Atendimento psicossocial (imediato ou agendado)- Atendimento socioassistencial (imediato ou agendado)- Orientação jurídica (atendimento imediato ou agendado)- Encaminhamentos para a Rede + atendimento em outro serviço (imediato ou agendado)**Nível 3:**acompanhamento do caso, com discussão pela equipe, contrarreferência junto aos serviços para os quais a pessoa atendida foi encaminhado, retomada de contato. | Base de dados de atendimentos preenchidos conforme modelos de SMDHC. |
| Indicador - quanti | Meta - processo  | Meio de verificação |
| **Nome do Indicador:** Avaliação atendimento supervisionado**Unidade de medida:** nota e média semestral das notas**Fórmula de cálculo:** somatória dos quesitos avaliados pela supervisão**Periodicidade de análise no órgão:** semestral | Meta mínima: média de atendimento Adequado (7 a 9 pontos) no semestre. | Atendimentos acompanhados pela supervisão técnica de SMDHC ou pela Gestão da parceria. |
| Explicação sobre o indicador: Quesitos de avaliação1. Avaliação Geral: Somatória dos quesitos seguintes.Muito Ruim (somatória 3 ou 4)Ruim (somatória 5 a 7)Adequado (somatória 7 a 9)Bom (Somatória entre 10 e 12)Muito bom (somatória entre 13 e 15) 2. Postura dos atendentes: [avalia a forma como os atendentes tratam a pessoa atendida, se a comunicação é polida, se a linguagem é simples, se sua autodesignação é respeitada, se seu espaço e local de fala são respeitados se é transmitida disponibilidade para escuta, se a pessoa se sente acolhida](5) Muito bom - atendente se comunica de forma simples e clara com a pessoa atendida, respeita sua designação, deixa a pessoa confortável para apresentar sua narrativa.(4) Bom - como acima, mas não atendeu 1 elemento.(3) Adequado - pessoa se sente acolhida, mas há conflitos ou a comunicação não é simples.(2) Ruim - a pessoa não se sente acolhida, tem dificuldade com a linguagem. (1) Muito Ruim - pessoa não se sente acolhida, não entende o atendimento, é desrespeitada em designação, cultura ou nome social ou tem sua fala interrompida repetidamente. 3. Escuta qualificada: [a escuta ocorre numa relação de confiança com a pessoa atendida, a demanda raiz é identificada de forma multidisciplinar e em conjunto com a pessoa atendida, com visível satisfação da pessoa.](5) Muito bom - a escuta ocorre numa relação de confiança com a pessoa atendida, a demanda é identificada de forma multidisciplinar e em conjunto com a pessoa atendida, com visível satisfação da pessoa.(4) Bom - a escuta ocorre numa relação de confiança com a pessoa atendida, a demanda é identificada de forma multidisciplinar e em conjunto com a pessoa atendida.(3) Adequado     - a escuta ocorre, a demanda é identificada de forma multidisciplinar e em conjunto com a pessoa atendida.(2) Ruim - escuta ocorre, a demanda principal é identificada, mas não se forma relação de confiança.(1) Muito Ruim - escuta não ocorre ou a equipe não consegue identificar a demanda da pessoa atendida.  4. Providências: [em face da demanda identificada, avalia a pertinência as providências tomadas, tais como registro de manifestação, orientação sobre acesso à serviços, encaminhamento com referência e contrarreferência para outros serviços, orientação sobre direitos e sua efetiva adoção](5) Muito bom - a equipe adota todas as condutas necessárias, pactuadas com a pessoa atendida com registro adequado, encaminhamento com referência e contrarreferência e acompanhamento posterior (follow up) junto à pessoa atendida. (4) Bom - a equipe adota todas as condutas necessárias, pactuadas com a pessoa atendida, com registros adequados, encaminhamento com referência e contrarreferência, e ajusta as expectativas da pessoa sobre os próximos passos.(3) Adequado - a equipe adota todas as condutas necessárias, pactuadas com a pessoa atendida, encaminhamento independente da contrarreferência e ajusta as expectativas da pessoa sobre os próximos passos.(2) Ruim - a equipe não adota todas as condutas necessárias ou não pactua com a pessoa atendida ou não consegue ajustar as expectativas da pessoa sobre o atendimento(1) Muito Ruim - a equipe não identifica as condutas necessárias. Fundamentos da Avaliação e Observações: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (...) |
| **Objetivo específico 3:** Mapear a rede de proteção e defesa de direitos do território envolvendo entes públicos e organizações da sociedade civil. |
| **Descrição:** O Núcleo de Direitos Humanos é um serviço generalista que deve atuar em conjunto com serviços especializados de combate à violência, de atendimento a vítimas de racismo, LGBTfobia, violência contra mulher, etarismo, discriminação social. |
| Indicador - quanti | Meta - produto  | Meio de verificação |
|  **Nome do Indicador:** diagnóstico do território **Fonte de dados:** Relatório Específico do Mapeamento**Periodicidade de análise no órgão**: o primeiro no 6º mês da parceria e os demais, anualmente. | Apresentar mapeamento do serviço:1. Território de referência das pessoas atendidas;2. Perfil do público atendido;3. Rede de serviços e recursos disponíveis, com destaque à rede SUAS e SMDHC;4. Demandas reiteradas; | Apresentação do mapeamento em documento escrito, sendo que o primeiro relatório deverá ser apresentado no 6º mês de parceria e os demais, anualmente. |
| **Objetivo específico 4:** Potencializar a atuação da Rede de Direitos Humanos por meio de ações conjuntas e transversais. |
| **Descrição:** Promover a sensibilização e a educação em direitos humanos por meio de ações coletivas para as unidades descomplica, rede de serviços em que se insere e os cidadãos em geral. |
| Indicador - quanti | Meta - produto  | Meio de verificação |
|  **Nome do Indicador:** Ações de prevenção e enfrentamento**Unidade de medida:**Número de atividades**Fórmula de cálculo:** Soma das Cargas Horárias das Atividades Coletivas realizadas no semestre. **Periodicidade de análise na SMDHC:** semestralmente | Realizar semestralmente no mínimo 24 horas de atividades coletivas por NDH de prevenção e enfrentamento ao racismo, à violência contra à Mulher, educação/sensibilização em direitos humanos ou direito à cidade, presencial ou virtual. | Relatório semestral de atividades, listas de presença, material apresentado nas ações e registros (fotos ou capturas de tela). |
| **Obs.:** As ações consistem na promoção de cursos, oficinas, workshops, palestras, sensibilizações para promover a educação em direitos humanos e direito à cidade voltados à população usuária, ou à capacitação de pessoas atuantes na rede para noções do atendimento em Direitos Humanos. |
| **Objetivo específico 5:** Registrar atendimentos e casos de forma que seja possível o tratamento e a produção de informações sobre as violações de direitos humanos atendidas pelo NDH. |
| **Descrição:** Promover registro adequado dos atendimentos em prontuários e formulários de SMDHC e da rede de NDH(s). |
| Indicador - quanti | Meta - produto  | Meio de verificação |
| **Nome do Indicador:**Qualidade de Registros e Prontuários**Fonte de dados**: Pasta PRODAM, Sharepoint, Formulário On-line ou Sistema (se aplicável) | Atingir pelo menos 100 pontos dos 160 possíveis na amostra. | Análise amostral de 10 prontuários cruzando diferentes registros (em papel, digital e sistema se aplicável) |
| Quesitos de avaliação dos prontuários:1. É possível identificar a data de cada atendimento?Opções: Sim - 1; Não - 0.2. É possível identificar quem realizou o atendimento? Opções: Sim - 1; Não - 0.3. Constam os dados de identificação da pessoa atendida?3.1. Nome Social ou Civil: Opções: Sim - 1; Não - 0.3.2. Endereço: Opções: Sim - 1; Não - 0.3.3. Forma de contato: Opções: Sim - 1; Não - 0.3.4. Número de Prontuário Padronizado: Opções: Sim - 1; Não - 0.4. O relato do atendimento:4.1. Registra a narrativa dos fatos apresentada pela(s) pessoa(s) atendida(s)?Opções: Atendimento Pleno 5; Atendimento Parcial 2; Não 0.4.2. Registra a avaliação e condutas adotadas pela equipe no atendimento? As condutas são adequadas?Opções: Atendimento Pleno 5; Atendimento Parcial 2; Não 0. |
| **Objetivo específico 6:** Disponibilizar acolhimento, orientação e encaminhamento às mulheres vítimas de violência durante o período de funcionamento.  |
| **Descrição:** Garantir acolhimento e orientação às mulheres vítimas de violência que buscarem o serviço. |
| Indicador - quanti | Meta - produto  | Meio de verificação |
| **Nome do Indicador:**Cobertura **Unidade:**Horas de funcionamento com presença de técnica especializada/ horas totais de funcionamento no período**Fonte de dados:**Relatório Trimestral | 90% | Relatório trimestral |
| **5.2.** Outras metas: A OSC pode propor metas complementares, sejam elas de **processos** (associadas à organização do trabalho e aos métodos utilizados); **produtos** (resultados quantitativos ou qualitativos gerados pela atuação da OSC); **impacto** (efeitos da atuação da OSC sobre a realidade), informando sempre os **indicadores** e os **meios de verificação** (fontes de informação que podem ser utilizadas para verificar se as metas foram atingidas). |

|  |
| --- |
|  |
| **6. ATIVIDADES A SEREM REALIZADAS**  |
| Reuniões, estudos, encontros, oficinas, palestras, seminários, rodas de conversa, atividades culturais internas e externas, outros |
| **Tipo de Atividade e Descrição** | **Frequência** (diária, semanal, mensal, bimestral, outra) |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |

(Acrescentar tantas linhas quanto for necessário).

**OSC:**..............................................
**Lote:** ………………………………………….
**Assinatura do responsável**:.......................................