

# RELATÓRIO FINAL DE ATIVIDADES

## 2021

### FINALIDADES ESTATUTÁRIAS

### A

O Lar Anália Franco, fundado em 15 de agosto de 1916, é uma associação civil sem fins lucrativos, que presta serviços planejados e continuados na área da assistência social e educação, rege-se pelas disposições de seu estatuto, regimento geral e legislação pertinente, tem sede social e sede da matriz (CNPJ Nº 60.333.853/0001-77) na cidade de São Manuel, Estado de São Paulo, à Rua Cel. Amando Simões, 766, com prazo de duração indeterminado.

Em seu Estatuto Social Consolidado, estão definidas suas hipóteses de atuação:

[...]Art. 3º - A associação **LAR ANÁLIA FRANCO** tem por objetivo:

- I - Promover, oferecer e desenvolver a assistência social em seus vários objetivos, nos termos da Lei Orgânica de Assistência Social e, para tanto, manter atendimento de forma gratuita, planejada, permanente e continuada;
- II - Promover, criar, instalar e manter estabelecimentos de educação básica, assim compreendida a educação infantil, ensino fundamental e ensino médio;
- III – Fortalecer o trabalho desenvolvido por movimentos sociais e instituições de assistência social atendidas no que tange ao seu planejamento, captação de recursos, gestão, monitoramento, avaliação, oferta e execução dos serviços, programas e projetos em sua atuação na defesa e garantia de direitos;
- IV - Promover a edição, publicação e distribuição de livros, cartilhas, revistas, periódicos e outras formas de divulgação que visem à consecução dos objetivos sociais da associação.

Nosso atendimento é baseado nas legislações vigentes e pertinentes as mencionadas áreas prestando serviços conforme a Resolução CNAS N° 109/2009, de acordo com as diretrizes da Lei N° 13.019, observando ainda a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS, aprovada pela Resolução CNAS N° 269, de 13 de dezembro de 2006 e a Resolução CNAS N° 17, de 20 de junho de 2011, que ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS, reconhecendo as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, considerando o Pacto de Aprimoramento.

## OBJETIVOS DA OSC

B

### Objetivo Geral:

Oferecer um atendimento complementar que tratam em conjunto o problema da fome e da exclusão social, com práticas sistemáticas e oficinas temáticas que fortaleçam as relações familiares e comunitária e a convivência dos usuários cadastrados nos serviços e referenciados no CadÚnico, valorizando o sentido de vida coletiva, com a oferta de atividades gratuitas e organizadas a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias, na busca de prevenir a ocorrência de situações de risco social, através de intervenção social planejada, criando situações desafiadoras, estimulando e orientando os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território.

### Objetivo Específico:

- A proteção à família, à maternidade, à infância, adolescência, juventude e à pessoa idosa;

- A promoção à integração ao mundo do trabalho, conforme princípios e diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social e Estatuto da Criança e Adolescente;
- Desenvolver cursos de qualificação e requalificação profissional de jovens e adultos;
- Desenvolver cursos, palestras, apresentações e atividades de caráter educacional, cultura, desportivo e de saúde;
- Complementar as ações da família e comunidade na proteção e desenvolvimento, assegurando espaços de referência para o convívio grupal;
- Fomentar ações educativas voltadas à segurança alimentar e nutricional e ao fortalecimento Institucional;
- Manter um programa permanente de combate ao desperdício de alimentos, diminuindo o acúmulo de lixos orgânicos;

## ORIGEM DOS RECURSOS

C

TIPO	ORIGEM	VALOR REALIZADO	VALOR RECEBIDO	VALOR A RECEBER
PÚBLICOS	Estadual SEDS - Termos de Fomento	R\$ 224.653,68	R\$ 212.550,34	R\$ 12.103,34
	Municipal - Termo de Colaboração - Fonte 01	R\$ 320.647,27	R\$ 295.900,07	R\$ 24.747,20
	Municipal - Termo de Colaboração - Fonte 05	R\$ 20.000,00	R\$ 20.000,00	R\$ -
	Rentabilidade	R\$ -	R\$ 786,39	R\$ -
PRIVADO	Parceria Unesco Edital Criança Esperança " Banco de Sonhos"	<b>R\$ 141.906,20</b>	<b>R\$ 25.543,12</b>	<b>R\$ 116.363,08</b>
<b>(I) TOTAL RECEITAS</b>		<b>R\$ 707.207,15</b>	<b>R\$ 554.779,92</b>	<b>R\$ 153.213,62</b>
PRÓPRIAS	Recursos Próprios	R\$ 23.137.413,60	R\$ 23.137.413,60	R\$ -
	Receita de Doações PF e PJ	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ -
	Crédito Nota Fiscal Paulista	R\$ 12.666,20	R\$ 12.666,20	R\$ -
	Receita Aluguel Torre	R\$ 52.769,98	R\$ 52.769,98	R\$ -
	Receita Aluguel Imóvel Andradas	R\$ 102.732,48	R\$ 102.732,48	R\$ -
	Receita Aluguel Imóvel Dinkel	R\$ 10.500,00	R\$ 10.500,00	R\$ -
	Receita Aluguel Imóvel Coronel Amando Simões	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Receita Aluguel Imóvel Teixeira	R\$ 147.579,62	R\$ 147.579,62	R\$ -
	Cota Patrimonial INSS	R\$ 910.223,86	R\$ 910.223,86	R\$ -
	Receita de Eventos e Festivais	R\$ -	R\$ -	R\$ -
	Receita de Aluguel - drones	R\$ 9.060,00	R\$ 9.060,00	R\$ -
	Receita Vendas Bazar	R\$ 4.169,92	R\$ 4.169,92	R\$ -
	Receita de aluguel - Rua Duque de Caxias	R\$ 48.640,44	R\$ 48.640,44	R\$ -
<b>(II) TOTAL RECEITAS PRÓPRIAS</b>		<b>R\$ 24.437.256,10</b>	<b>R\$ 24.437.256,10</b>	<b>R\$ -</b>
<b>TOTAL RECEITAS DE ANO (I+II)</b>		<b>R\$ 25.144.463,25</b>	<b>R\$ 24.992.036,02</b>	<b>R\$ 153.213,62</b>

# INFRAESTRUTURA

## D.1

A sede da Organização é:

( X ) própria ( ) alugada ( ) cedida ( ) outros: \_\_\_\_\_

ESPAÇOS	QUANTIDADE
Pátio Coberto	01
Sala de Atividades – Dança	01
Sala de Atividades – Informática	01
Sala de Espera	01
Sala de Administrativo	01
Banheiro Feminino	01
Banheiro Masculino	01
Banheiro PCD	01
Banheiro Funcionários	03
Sala de Reunião	01
Hall Memorial	01
Corredor	01
Sala de Artesanato	01
Sala Arquivo	01
Sala Técnica	01
Sala de Vídeo	01
Pequena Área Externa	01
Estoque	01
Dispensa	01
Lavanderia	01
Cozinha Central	01
Cozinha de Apoio	01
Refeitório	01
Sala de Retirada (Banco de Alimentos)	01
Rampa de Acesso/Entrada	01
Estacionamento	01
Saída de Emergência	01
Depósito	01
Dormitório	02

Este espaço tem uso compartilhado entre os atendimentos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Adultos e Intergeracional, Banco de Alimentos, Cozinha Central e Área Administrativa, cada um respeitando os limites de atendimentos

# FOTOS

# D.1.1





## INFRAESTRUTURA

**D.2**

Onde funciona o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos de 06 a 15 anos:  
( X ) cedida Pela Prefeitura Municipal de São Manuel

ESPAÇOS	QUANTIDADE
Corredor Interno	01
Sala Administrativo	01
Sala de Supervisão	01
Sala Técnica	01
Sala de Atendimento	01
Banheiro Funcionários	02
Sala de Atividades Socioeducativas	03
Sala de TV	01
Sala de Brinquedoteca	01
Sala Depósito	02
Sala de Movimentos	01
Salão de Festas	01
Almoxarifado	01
Cozinha	01
Lavanderia	01
Refeitório	01
Dispensa	01
Banheiro Funcionários	01
Banheiro Masculino	01
Banheiro Feminino	01
Corredor Externo	01
Quadra Social	01

Neste espaço é executado o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças e adolescentes.



# FOTOS

## D.2.1



## IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E PROGRAMAS

E

O Lar Anália Franco, no ano de 2021, atuou na Proteção Social Básica e na Segurança Alimentar e Nutricional, proporcionando qualidade nas ações socioeducativas e preventivas voltadas para as comunidades atendidas, beneficiando usuários diretos com a oferta do Serviço de Convivência e Fortalecimento Vínculos Familiares e Comunitárias, e com Programa de Segurança Alimentar e Nutricional, baseado em ações educativas e de distribuição de alimentos direcionados as Organizações da Sociedade Civil, sendo estes denominados:

**E.1 - Espaço Luz** - Serviço de Convivência e Fortalecimento Vínculos Familiares e Comunitárias com atendimento de Crianças e Adolescentes;

**E.2 - Celia Zenir** – Serviço de Convivência e Fortalecimento Vínculos Familiares e Comunitárias com atendimento de Adultos;

**E.3 - Banco de Alimentos” Vó Leonor Bressanin”** com a execução de um Programa de Segurança Alimentar e Nutricional com atendimento municipal.

## OBJETIVOS DOS SERVIÇOS E PROGRAMAS

E

**E1 - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos Para Crianças e Adolescentes “*ESPAÇO LUZ*”**

### **Objetivo Geral:**

Oferecer um atendimento complementar com práticas sistemáticas e oficinas temáticas que fortaleçam as relações familiares e comunitária e a convivência das crianças referenciados ao Cad. Único, valorizando o sentido de vida coletiva, com a oferta de atividades grupais que promovam o acesso a benefícios e serviços que visem prevenir e proteger os usuários de risco e violações de direitos, pautando-se na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de potencialidades, com vista ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais.

### **Objetivos Específicos:**

- Complementar as ações da família e comunidade na proteção e desenvolvimento de crianças e adolescentes e no fortalecimento dos vínculos familiares e sociais;
- Assegurar espaços de referência para o convívio grupal, comunitário e social e o desenvolvimento de relações de afetividade, solidariedade e respeito mútuo;
- Possibilitar a ampliação do universo informacional, artístico e cultural das crianças e adolescentes, bem como estimular o desenvolvimento de potencialidades, habilidades, talentos e propiciar sua formação cidadã;
- Estimular a participação na vida pública do território e desenvolver competências para a compreensão crítica da realidade social e do mundo contemporâneo.
- Contribuir para a inserção, reinserção e permanência do usuário no sistema educacional;

**E2** - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos **“CÉLIA ZENIR”** específico para adultos e intergeracional com faixa etária de 30 a 59 anos de idade.

### **Objetivo Geral:**

Complementar o trabalho social com família, prevenindo a ocorrência de situações de risco social e fortalecendo a convivência familiar e comunitária, de forma a promover acessos a benefícios e serviços socioassistenciais, acesso a serviços setoriais, em especial das políticas de educação, saúde, cultura, esporte e lazer existentes no território, fortalecendo a rede de proteção social de assistência social nos territórios, contribuindo para o usufruto dos usuários aos demais direitos, de forma a oportunizar o acesso às informações sobre direitos e sobre participação cidadã, estimulando o desenvolvimento do protagonismo dos usuários, possibilitando o acesso a experiências e manifestações artísticas, culturais, esportivas e de lazer, com vistas ao desenvolvimento de novas sociabilidades, de forma a impactar diretamente no favorecimento frente ao desenvolvimento de atividades intergeracionais, propiciando trocas de experiências e vivências, fortalecendo o respeito, a solidariedade e os vínculos familiares e comunitários,

segundo a Tipificação de Serviços Socioassistenciais, o objetivo do Serviço se pauta em (BRASIL, 2014, p.19).

### **Objetivos Específicos:**

- Complementar as ações da família e da comunidade na proteção e no fortalecimento dos vínculos familiares e sociais;
- Assegurar espaços de referência para o convívio grupal, comunitário e social e o desenvolvimento de relações de afetividade, solidariedade e encontros intergeracionais de modo a desenvolver a sua convivência familiar e comunitária;
- Possibilitar a ampliação do universo informacional, artístico e cultural, bem como estimular o desenvolvimento de potencialidades para novos projetos de vida, propiciar sua formação cidadã e detectar necessidades e motivações, habilidades e talentos;
- Propiciar vivências para o alcance de autonomia e protagonismo social, estimulando a participação na vida pública no território, além de desenvolver competências para a compreensão crítica da realidade social e do mundo moderno;
- Propiciar vivências que valorizam as experiências que estimulem e potencializem a condição de escolher e decidir, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia e protagonismo social, ampliando seu espaço de atuação para além do território. (BRASIL, 2017, p.14).

### **E3 – Programa de Segurança Alimentar e Nutricional – Banco de Alimentos “VÓ LEONOR BRESSANIN”**

#### **Objetivo Geral:**

Garantir a segurança alimentar por meio do combate ao desperdício de alimentos, através da recepção e seleção, analisando a qualidade dos produtos, e entregando-os às Organizações da Sociedade Civil previamente cadastradas. Estas entidades se encarregam de distribuir os alimentos arrecadados à população, seja por meio de refeições prontas ou repasse direto às famílias de baixa renda. Em contrapartida, as entidades atendidas participam de atividades de capacitação e educação alimentar e nutricional.

#### **Objetivos Específicos:**

- Combate às perdas e desperdícios de alimentos, por meio da reintrodução desses alimentos na cadeia de abastecimento;
- Fomentar ações educativas voltadas à segurança alimentar e nutricional e ao fortalecimento Institucional, com vistas a qualificar a agenda de promoção da alimentação adequada e saudável.
- Garantia da segurança alimentar e nutricional, com o objetivo de contribuir para o direito humano à alimentação adequada e saudável da população beneficiária;
- Manter um programa permanente de combate ao desperdício de alimentos, diminuindo o acúmulo de lixos orgânicos;
- Promover a coleta dos alimentos excedentes de estabelecimentos comerciais como quitandas e mercados, além de sítios e fazendas do Município e da Região, tornando-os aptos para a distribuição para os beneficiados cadastrados;
- Estimular ações para a redução de perdas e do desperdício de alimentos no município;
- Garantir que grupos com necessidades específicas sejam atendidos de forma diferenciada, de maneira a evitar que a diferença se transmute em desigualdade, explorando o conceito de equidade;
- Atender a necessidade da fome (no nível individual) por meio da distribuição de alimentos, maximizando, ao mesmo tempo, o rendimento do alimento doado, ou seja, impedindo que os alimentos resgatados pereçam, utilizando estratégias de conservação e/ou redistribuição rápida dos alimentos, fazendo uso do conceito de eficácia;
- Coletar, gerenciar e distribuir os alimentos doados, buscando avaliar a relação entre os recursos efetivamente utilizados e a realização das atividades, se utilizando do conceito da eficiência para tal.

## PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

E.1

### SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS “ESPAÇO LUZ”

Crianças e Adolescentes – Com idades entre 06 e 15 anos

## PÚBLICO ALVO

E.1.1

O público alvo do presente Serviço foi constituído por crianças e adolescentes de 06 a 15 anos de ambos os sexos, todos em situação de risco social por conta das vulnerabilidades apresentadas pelo território, este identificado como Setor 7 do Município, sendo que 61 dos atendidos no Serviço se caracterizam por ser situação prioritária, por base da **Resolução CNAS 01/2013**, e as demais 38 se caracterizam como público em caráter de prevenção à exposição de vulnerabilidades e riscos sociais do território, bem como as situações elencadas na **CNAS nº 109/2009**, encaminhadas pela Rede Socioassistencial.

## CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

### E.1.2

Com base nas condições financeiras, estruturais e de recursos humanos, o serviço possui capacidade plena para atender 100 (cem) usuários, garantindo-lhes um atendimento com alto aproveitamento e qualidade.

A) ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO 2021			
Mês	Número de vagas ofertadas	Média mensal atendido	Porcentagem
Janeiro	100	84	84%
Fevereiro	100	96	96%
Março	100	95	95%
Abril	100	95	95%
Mai	100	95	95%
Junho	100	95	95%
Julho	100	96	96%
Agosto	100	95	95%
Setembro	100	99	99%
Outubro	100	103	103%
Novembro	100	103	103%
Dezembro	100	101	101%
<b>Média Total</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>96%</b>

**Observação:** Obtivemos a média mensal de 96% do público total atendido. Ressaltamos ainda, que a média mensal de não atendidos foi de 4% considerando a pandemia do COVID-19 não sendo possível inclusões até meados de agosto, após esse período retornamos com atividades em formato híbrido realizando novas inclusões, e em contrapartida, ocorreram desligamentos em razão da mudança de município, bairro, encaminhamento para serviço que visa à inserção no mercado de trabalho e outros SCFV.

## RECURSOS FINANCEIROS UTILIZADOS

**E.1.3**

PLANILHA DE RECEITAS I			
ORIGEM	VALOR PACTUADO	VALOR RECEBIDO	VALOR A RECEBER
Estadual Conceda - SEDS 1001/2018	R\$ 54.653,68	R\$ 42.550,34	R\$ 12.103,34
Estadual - SEDS 371/2020	R\$ 40.000,00	R\$ 40.000,00	R\$ -
Estadual - SEDS 2342197/2019	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ -
Municipal TC 07/2019 - P.A 696/1/2019 - ADITIVO DPS Nº04/2020	R\$ 15.860,22	R\$ 15.860,22	R\$ -
2ºTERMO DE COLABORAÇÃO Nº 07/2019 - PROCESSO 696/1/2019 - Fonte 01	R\$ 198.848,65	R\$ 182.277,92	R\$ 16.570,73
2ºTERMO DE COLABORAÇÃO Nº 07/2019 - PROCESSO 696/1/2019 - Fonte 05	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ -
Recursos Próprios	R\$ 111.590,80	R\$ 111.590,80	R\$ -
Rendimento Aplicação Financeira	R\$ 503,49	R\$ 503,49	R\$ -
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 461.456,84</b>	<b>R\$ 432.782,77</b>	<b>R\$ 28.674,07</b>

PLANILHA DE DESPESAS TERMO DE COLABORAÇÃO - 696/1/2019 - FORTE 05			
TIPO	Convênio Federal		
	Termos Parceiros	Próprio	TOTAL
Salários e encargos			R\$ -
Prestadores de Serviços	R\$ 681,00		R\$ 681,00
Higiene e Limpeza	R\$ 4.134,48		R\$ 4.134,48
Despesas Consumo Operacionais	R\$ 4.332,60		R\$ 4.332,60
Despesas Consumo Administrativas			R\$ -
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios	R\$ 944,10		R\$ 944,10
Manutenções			R\$ -
Capacitação de Equipe			R\$ -
Alimentação			R\$ -
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 10.092,18</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ 10.092,18</b>



<b>PLANILHA DE DESPESAS TERMO FOMENTO PROCESSO SEDS 10011/2018 - 371/2020-2342197/2019</b>			
<b>TIPO</b>	<b>Convênio Estadual</b>		
	<b>Termos Parceiros</b>	<b>Próprio</b>	<b>TOTAL</b>
Salários e encargos			
Prestadores de Serviços			
Despesas Consumo Operacionais	R\$ 12.933,10	R\$ 50,59	
Despesas Consumo Administrativas			
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios	R\$ 77.011,86		
Manutenções			
Capacitação de Equipe			
Alimentação			
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 89.944,96</b>	<b>R\$ 50,59</b>	<b>R\$ -</b>

<b>PLANILHA DE DESPESAS -</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>		
	<b>Termos Parceiros</b>	<b>Próprio</b>	<b>TOTAL</b>
Salários e encargos	R\$ 179.766,41	R\$ 51.041,48	<b>R\$230.807,89</b>
Prestadores de Serviços		R\$ 44.248,51	<b>R\$ 44.248,51</b>
Gas	R\$ 340,00		<b>R\$ 340,00</b>
Higiene e Limpeza	R\$ 3.044,94		<b>R\$ 3.044,94</b>
Despesas Consumo Operacionais	R\$ 22.134,02	R\$ 4.353,43	<b>R\$ 26.487,45</b>
Internet	R\$ 50,00	R\$ 834,96	<b>R\$ 884,96</b>
Material Pedagógico	R\$ 1.154,20		<b>R\$ 1.154,20</b>
Despesas Consumo Administrativas			<b>R\$ -</b>
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios			<b>R\$ -</b>
Manutenções		R\$ 11.112,42	<b>R\$ 11.112,42</b>
Capacitação de Equipe			<b>R\$ -</b>
Alimentação	R\$ 5.675,80		<b>R\$ 5.675,80</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 212.165,37</b>	<b>R\$ 111.590,80</b>	<b>R\$323.756,17</b>

## RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS

**E.1.4**

Conforme especificado em Plano de Trabalho, para a execução do SCFV de 06 a 15 anos seriam necessários o corpo de colaboradores abaixo relacionado:

### RECURSOS HUMANOS EM PLANO DE TRABALHO 2021

Colaboradores	Quantidade	Escolaridade	Carga horária semanal	Tipo de vínculo	Alocação
Supervisor	01	Ensino Médio	44	CLT	SCFV "Espaço Luz".
Auxiliar Administrativa	01	Ensino Médio	24	CLT	
Orientador Social	03	Ensino Médio	44	CLT	Deixou o Quadro.
Auxiliar de Cozinha	01	Ensino Médio	10	CLT	
Auxiliar de Limpeza	02	Ensino Médio	44	CLT	Banco de Alimentos.
Serviços Contábeis	01	Superior	03	CLT	
Coordenação de Projetos	01	Superior	06/mensal	MEI	
Coordenação Técnica	01	Superior	18/sem.	MEI	

(1) Foi contratado uma Auxiliar Administrativa no mês de agosto.

(2) Supervisor deixou o quadro em julho.

(3) Das Orientadoras Sociais: Com a saída do Supervisor 1 colaboradora passou a exercer tal função a partir de setembro sendo contratada como supervisora, 1 Colaboradora deixou o quadro em novembro, 1 Colaboradora ficou responsável pela execução das atividades com o suporte da Supervisora, haja visto que as atividades presenciais ocorreram em formato híbrido com número reduzido de usuários, entretanto todas as atividades diretamente relacionadas com o Serviço e Usuários, foram realizadas em sua totalidade;

(4) Auxiliares de Limpeza: Permaneceram prestando serviço no SCFV Espaço Luz, entretanto, conforme necessidade e, prestaram serviço e foram alocadas no Banco de Alimentos, em virtude do crescimento dos números de captações e distribuições.

## ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

**E.1.5**

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos está atualmente localizado no bairro Vila São Geraldo, situado a Avenida Comendador Luiz Fittipaldi, 1001. A região está localizada a 5 km do centro da cidade e possui uma população com baixa renda familiar e com preocupantes índices de violência, drogadição e desemprego.

Atende diariamente os usuários no território chamado Paineiras, sendo o setor 9 do município de São Manuel, o qual possui 12% da população são-manuelense, sendo formado pelos bairros São Geraldo, Jardim El Dorado, CDHU II, e Vila Rica, com um total de 5397 munícipes.

## FORMAS DE PARTICIPAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

### E.1.6

Os usuários participantes do Serviço, em sua maioria, foram reconduzidos dos exercícios anteriores e outros inseridos a partir de encaminhamentos da Rede Socioassistencial, observando as especificações das Resoluções de Públicos Prioritários.

No total, o Serviço teve média de 96% de atendimento aos usuários incluídos no exercício, após instalado o período pandêmico, a participação se deu de forma virtual e à distância, se utilizando de plataformas online, das quais fizemos uso para aferir a participação e o contato com os(as) usuários(as), sendo que a frequência passou a ser aferida a partir do segundo semestre com o retorno das atividades presenciais, por meio do controle de frequência.

Abaixo segue planilha de controle de participação e frequência no Serviço.

PARTICIPAÇÃO E FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS		
Mês	Presença	Ausência
Janeiro a agosto	Sem frequência	
Setembro	68%	31%
Outubro	76%	24%
Novembro	94%	9%
Dezembro	73%	27%

(1) No mês de janeiro a agosto as atividades ocorreram de forma remota.  
(2) A partir do dia 20 de setembro as atividades retornaram em formato híbrido, ocorreram uma vez na semana com grupos reduzidos, porém com atendimento 100% aos usuários, com o retorno presencial, alguns familiares se sentiram receosos pelos filhos e optaram por não participar presencialmente, realizando as atividades de forma online.

Durante a participação ofereceram-se atividades de percursos, atrativas e comemorativas, bem como monitoramento, orientações e encaminhamentos conforme necessidade e constando em metodologia.

## METODOLOGIA

### E.1.7

O Espaço Luz executou as atividades gratuitamente no período oposto ao escolar de cada criança/adolescente, o horário de atendimento no momento Pandêmico se deu no período matutino foi das 9h às 10h30 e o período vespertino das 14h às 15h30, toda a alimentação oferecida aos usuários, nesse período de transição, foram baseadas a partir de lanches, embalados individualmente de forma a proteger as crianças e adolescentes, as atividades foram realizadas de segunda, terça e quinta-feira, subdividiu-se os grupos por faixa etária os quais participaram apenas uma vez na semana. O atendimento ao público ocorreu das 07h30min às 12h00min e das 13h00min às 17h20min. O trajeto dos usuários ao serviço foi exclusivamente de responsabilidade dos familiares, que foram devidamente orientados, não ocorrendo a oferta de transporte aos usuários devido a pandemia ainda instaurada e o período de adaptação.

Os usuários são encaminhados ao serviço pela Rede Socioassistencial, em que são recepcionados pela equipe de trabalho, das quais, após providenciarem a documentação necessária para a realização do cadastro, foram incluídos.

A execução do serviço se deu a partir de atividades grupais sendo organizados de acordo com a necessidade, da vulnerabilidade e da faixa etária dos usuários de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, buscando auxiliar na prevenção da ocorrência ou agravamento de situações de risco social, e nesse momento pandêmico, a atenção foi redobrada em relação aos cuidados necessários e as formas de evitar o contágio, sendo realizadas inúmeras orientações aos usuários e familiares.

No decorrer das ações, houve articulação com o CRAS mediante situações de vulnerabilidade social apresentadas pelos usuários e familiares, bem como encaminhamentos para atualização do Cadastro Único com o intuito de participarem dos programas sociais ofertados pelo presente órgão, e demais serviços da Rede Socioassistencial.

Durante essa execução do Serviço procuramos garantir os direitos da criança e do adolescente, respeito, privacidade, convívio social e desenvolver atividades de assistência e promoção social junto à criança e a família, nas áreas de educação, saúde, lazer e trabalho conforme ECA – Lei 8069/90.

De janeiro a agosto o Serviço atuou de forma remota em razão do período pandêmico, sendo que aplicação das atividades se deu através de plataformas online de comunicação e de grupos unificados uma vez que a equipe de profissionais do Serviço também proveu acompanhamento familiar e monitoramento das vulnerabilidades através de contato telefônico e, em situações específicas, visitas domiciliares, de forma a dar continuidade e entender o SCFV como um Serviço Essencial e que pode e colabora com a prevenção de vulnerabilidades e de demais riscos sociais.

Das ações desenvolvidas no exercício, destacamos a vivência de comemorações festivas e temáticas (carnaval, páscoa, festa junina, dia das crianças, entre outros), comemorados a distância, porém com a oferta de lembrancinhas e demais prendas relacionadas as temáticas, com a realização de *Drive-Thru* e entregas com horário agendado, além das demais comemorações que ocorreram por meio dos grupos de WhatsApp.

Não foi possível realizar acompanhamento escolar, entretanto, as atividades oferecidas pelo Serviço foram disponibilizadas através das plataformas online. Os períodos ociosos da equipe no período em que as atividades foram realizadas remotamente, foram utilizados para capacitação e planejamento de atividades, buscando aprimorar a oferta diária de atividades e elaborar estratégias que consumem maior impacto social na comunidade, nas famílias e nos usuários.

Buscando oferecer informações acerca do COVID-19, disponibilizamos material lúdico e educativo acerca da Pandemia e sobre Higiene.

No período letivo, trabalhamos os mesmos percursos esperados no presencial, entretanto, adaptando-nos para o modo remoto. Como reforço à qualidade de vida às famílias, auxiliamos na ciência dos benefícios e auxílios emergenciais em virtude da Pandemia COVID-19, bem como Auxílio Brasil e entrega de Cestas Natalinas em parceria com sociedade civil.

## MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

### E.1.8

a) Durante o período de atendimento presencial, o monitoramento se deu através de listas de presença, reuniões de equipe do Serviço, em que foram observadas as estratégias de atendimento, das quais serviram para estruturar a dinâmica dos grupos.

b) Durante o período pandêmico, houve a necessidade em alterar e replanejar a atuação inicial no Serviço, com estratégias diferenciadas para o monitoramento, se utilizando de novas ferramentas, com vista a promover orientações, prestar auxílio frente as problemáticas advindas da Pandemia. Esse monitoramento ocorreu semanalmente, observando que se deu duas vezes por semana, através das atividades ofertadas no percurso, e após no segundo semestre, tais observações ocorreram durante os dias em que os usuários estiveram presentes no serviço, com o intuito de recebe-los e adequando-os a nova rotina de atividades presenciais, acolhendo-os e suprimindo as demandas apresentadas por meio de encaminhamentos a rede socioassistencial, bem como demais orientações.

A Avaliação do trabalho necessitou ser reestruturada, buscando atender o período pandêmico que o mundo enfrenta e com o retorno presencial de forma gradual, tivemos de reinventar as atuações e estratégias diárias da equipe do Serviço, essa realizada junto aos usuários e seus familiares. Tal avaliação não pode se pautar somente junto ao usuário, mas estendendo à família, comunidade e demais aparelhos da rede socioassistencial e do território, sendo essas demonstradas nos Resultados Alcançados.

## RESULTADOS ALCANÇADOS

**E.1.9**

A) METAS ALCANÇADAS				
Metas	Porcentagens			JUSTIFICATIVA
	50%	75%	100%	
1. Atender 100 crianças e adolescentes			✓	Iniciamos o ano de 2021 atendendo 84 usuários, embora o serviço tenha público para ser inserido, com a Pandemia da COVID-19, a paralização das atividades presenciais e os desligamentos que foram realizados por conta da mudança de território, e idade limite de atendimento do serviço sendo realizado encaminhamento para Legião Mirim e demais SCFV, não alcançamos a meta de atendimento, porém com o retorno presencial atendemos a partir de outubro 103 usuários, atingindo a meta inicialmente.
2. Contratar 03 orientadores sociais		✓		Neste ano, não atingimos a meta proposta na contratação de 03 orientadores sociais, entretanto, após o retorno presencial das atividades, realizamos uma contratação, porém não houve fidelização da mesma, permanecendo uma orientadora que realizou as atividades junto aos usuários.
3. Trabalhar com 03 grupos por período divididos por faixa etária		✓		Iniciamos as atividades de forma remota com um grupo unificado para melhor aproveitamento, porém com o retorno presencial atendemos três grupos e dividimos por faixa etária, sendo possível trabalhar seus déficits em habilidades sociais através dos percursos elencados.
4. Ampliação do número de atividades e ações comunitárias		✓		Neste ano, não foi possível atingir a meta proposta, pois o período pandêmico dificultou a realização de aumento do número de atividades, bem como ações comunitárias.
<b>Obs:</b> Diante o período pandêmico vivenciado, não foi possível aferir as metas de forma efetiva.				

<b>B) INDICADORES DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS</b>				
ITEM	DESCRIÇÃO	INTERPRETAÇÃO	AVALIAÇÃO	RESULTADO
I	Capacidade	$(96 \times 100) / 100 = 96\%$ (média de usuários $\times 100 / n^\circ$ de vagas)	96%	Aumentado
II	Satisfação Usuários(as)	$(431 \times 100) / 564 = 76,42\%$ (pontos obtidos no questionário $\times 100 /$ pontos máximos obtidos)	76,42%	Aumentado
III	Satisfação familiares	$(328 \times 100) / 376 = 87,23\%$ (pontos obtidos no questionário $\times$ pontos máximos obtidos / 100)	87,23%	Aumentado
IV	Relação Usuários(as)/ Colaboradores	$(96/4) = 24$ (qtde usuários(as)/qtde colaboradores) (todos menos administrativos)	24 usuários/ colaborador	Otimizado
V	Atividades de Percurso	127 horas de percurso $\times 100 / 1486$ horas totais = 8,54% (horas em percurso $\times 100 /$ qtde horas totais do serviço)	8,54%	Diminuído
VI	Ações comunitárias	52 horas $\times 100 / 1486$ horas = 3,49 % de ações comunitárias (horas de ações $\times 100 /$ horas totais do serviço)	3,49%	Aumentado
VII	Treinamento e Capacitações	100 horas de treinamento e capacitação realizadas a colaboradora individualmente $\times 1$ colaboradora = 100 horas	160 horas	Aumentado
		10 horas de treinamento e capacitação realizadas a colaboradora individualmente $\times 1$ colaboradora = 10 horas		
		50 horas de treinamento e capacitação realizada por colaboradora individualmente $\times 1$ colaboradora = 50 horas		
VIII	Eficiência de custo do projeto	$R\$296.933,92 \times 100 / R\$348.583,32 = 85,18\%$ (R\$ efetivamente gasto $\times 100 /$ R\$ orçado) $\times 100$	85,18%	Otimizado
IX	Horas de monitoramento e avaliação de usuários(as)	301 horas de monitoramento $\times 100 / 1486$ h de trabalho = 20,25% de horas em monitoramento (horas de monitoramento $\times 100 /$ horas de trabalho)	20,25%	Otimizado
		10 Horas de Avaliação $\times 100 / 1486$ h de trabalho = 1,42% (horas de avaliação $\times 100 /$ horas de trabalho)	1,42%	Otimizado
X	Refeições	$(868/38) = 22,84$ (Nº refeições oferecidas/nº dias de serviço)	22,84 refeições/dia	Mantido

OBS 1: Os itens II e III da tabela supracitada são baseados nos dados aferidos nos questionários de satisfação aplicados aos usuários e familiares, através de atendimento individual mediante retorno das atividades presenciais, dados esses analisados a partir da Escala Likert, conforme monitoramento do Serviço e demais documentais.

OBS 2: O item V entende as Horas no Serviço como sendo o total de Horas de Percurso (atividades) somadas às Horas de Trabalho, porém essas horas diminuíram em relação ao ano anterior, haja vista que as horas de percursos foram reduzidas devido as atividades remotas e quando retornamos presencialmente as horas de atendimento também foram reduzidas.

OBS 3: Ainda no item VII, houveram capacitações específicas e direcionadas a área de duas colaboradoras, na área socioeducativa e de assistência social, participação em conferências, cursos, etc.

OBS 4: O item X, referente a oferta de alimentação, se pautou no cálculo ainda do período de atividades presenciais a partir de setembro, levando em consideração que estávamos com o horário de atendimento reduzido, assim ofertamos apenas uma refeição diariamente, além de que ocorreram dias que não atendemos devido a necessidade em manutenção no prédio.



Os resultados anteriormente mencionados foram aferidos conforme segue abaixo.

C) ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO 2021			
Mês	Número de vagas ofertadas	Média mensal atendido	Porcentagem
Janeiro	100	84	84%
Fevereiro	100	96	96%
Março	100	95	95%
Abril	100	95	95%
Maió	100	95	95%
Junho	100	95	95%
Julho	100	96	96%
Agosto	100	95	95%
Setembro	100	99	99%
Outubro	100	103	103%
Novembro	100	103	103%
Dezembro	100	101	101%
<b>Média Total</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>96%</b>

**Observação:** Obtivemos a média mensal de 96% do público total atendido. Ressaltamos ainda, que a média mensal de não atendidos foi de 4% considerando a pandemia do COVID-19 não sendo possível inclusões até meados de agosto, após esse período retornamos com atividades em formato híbrido realizando novas inclusões, e em contrapartida, ocorreram desligamentos em razão da mudança de município, bairro, encaminhamento para serviço que visa à inserção no mercado de trabalho e outros SCFV.

D) VISITAS DOMICILIARES DURANTE O ANO DE 2021			
Mês	Total de Famílias	Visitas Realizadas	Porcentagem *
Janeiro	59	00	00,00%
Fevereiro	60	00	00,00%
Março	55	00	00,00%
Abril	55	04	7,27%
Maió	55	56	101%
Junho	55	00	00,00%
Julho	56	02	3,57%
Agosto	60	00	00,00%
Setembro	62	00	00,00%
Outubro	60	02	3,33%
Novembro	60	07	11,66%
Dezembro	63	02	3,17%
	<b>58 (média)</b>	<b>73 (total)</b>	<b>100%</b>

\* Percentagens relativas ao número total de visitas realizadas/ano, mensuradas mensalmente.

**Observação:** Importante ressaltar que nos meses que não ocorreram visitas domiciliares, pois a equipe estava com número de colaboradores reduzidos, estávamos atravessando um período de incertezas em relação a Covid-19 bem como o retorno presencial, portanto afim de preservar a saúde dos profissionais e usuários, tais visitas não foram realizadas, porém em todo o momento a equipe esteve em contato remoto com os familiares e usuários realizando orientações.

### E) HORAS TOTAIS

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Percursos	01h	08h	10h	08h	10h	10h	08h	10h	04h	16h	28h	14h	<b>127h</b>
Trabalho	143h	105h	154h	136h	96h	132h	152h	156h	178h	98h	70h	66h	<b>1486h</b>
Capacitação	0h	0h	0h	0h	0h	30h	25h	50h	25h	15h	15h	0h	<b>160h</b>
Monitoramento	15h	25h	15h	12h	36h	14h	08h	10h	24h	40h	58h	44h	<b>301h</b>
Avaliação	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	10h	<b>10h</b>
<b>TOTAL</b>	<b>159h</b>	<b>138h</b>	<b>179h</b>	<b>156h</b>	<b>142h</b>	<b>186h</b>	<b>193h</b>	<b>226h</b>	<b>231h</b>	<b>169h</b>	<b>171h</b>	<b>134h</b>	<b>2084h</b>

Obs 1: Ressalta-se que nos meses de janeiro a agosto as atividades de percurso continuaram sendo realizadas por meios remotos, a partir de setembro as atividades presenciais retomaram.

Obs 2: As Horas de Percurso são relativas ao tempo de atividade/participação dos(as) usuários(as) no Serviço, mediante oferta.

Obs 3: As Horas de Trabalho são relativas ao tempo em que o(a) usuário passa dentro do Serviço durante refeição, escovação, transporte e afins, sendo que essas só foram computadas nos meses de Setembro a Dezembro, pois foram os meses que ocorreram atividades presenciais.

Obs 4: Não foi possível avaliar os usuários de forma presencial, somente no mês de dezembro mediante questionário de avaliação.

### F) ATENDIMENTOS TOTAIS 2021

Atendimentos	Média Mensal	Anual
Atendimento Individual	44,6	536
Acompanhamento Escolar	-	-
Contato telefônico	111,5	1.338
Visitas domiciliar	6,0	73
Encaminhamentos	3,5	42

• O **Atendimento Individual** consistiu em atender os usuários remotamente e presencialmente após o retorno das atividades no mês de setembro, com vistas no desenvolvimento e nas demandas apresentadas durante as atividades.

• O **Acompanhamento Escolar** como de costume era realizado nos meses de maio e outubro, entretanto nesse ano não foi possível realizar haja visto que os usuários estavam retornando as escolas, o que foi possível realizar foram contatos com os diretores que nos informaram sobre as questões escolares dos usuários.

• As **Visitas Domiciliares** ocorreram somente em casos em que apresentaram demandas, ou para a formalização de documentações e informações necessárias, importante ressaltar que ocorreram diversas solicitações ao CRAS para avaliação familiar, sendo realizada visitas domiciliares através do órgão competente.

• O **Contato Telefônico** se objetivou na compreensão do contexto familiar, trabalhamos de forma efetiva na demanda apresentada pelas crianças e adolescentes. Realizamos as seguintes ações: visitas para cada família, contato telefônico e busca espontânea da família.

• Os **Encaminhamentos** foram realizados conforme necessidade apresentada pelo usuário, por mudança de território e entre outros.

### G) OFERTA DE ALIMENTAÇÃO 2021

Período	Vagas ofertadas	Tipo de refeição	Nº de refeições ofertadas
Matutino/ Vespertino	100	Lanche	868
		<b>Total de Refeições</b>	<b>868</b>

**OBSERVAÇÃO:** Ressaltamos que por conta da pandemia instaurada, o SCFV ofertou aos usuários o total de 868 refeições em 38 dias de atividades presenciais, refeições essas que se basearam em lanches balanceados, com valor nutricional adequado as necessidades alimentares. Ressalta-se também que o número de refeições foi de acordo com a quantidade de usuários que frequentaram o Serviço nesse período, ofertando aos mesmos apenas uma refeição diária devido o horário de atendimento reduzido totalizando 1h30m, em dias e grupos alternados.

## H) INDICADORES DE IMPACTO

ITEM	DESCRIÇÃO	INTERPRETAÇÃO	AValiaÇÃO	META	RESULTADO
XII	VULNERABILIDADE SOCIAL	$55 \times 100 / 96 = 57,29\%$ (Usuárias prioritárias x 100 / média anual de usuárias)	57,29%	30%	Mantido
XIII	RISCO SOCIAL	$96 \times 100 / 96 = 100\%$ (Usuárias em risco x 100 / média anual de usuárias)	100%	0%	Mantido
XIV	SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS	$42 \times 100 / 42 = 100\%$ (Nº encaminhamentos atendidos x 100 / nº encaminhamentos realizados)	100%	10%	Mantido
XV	SERVIÇOS DE OUTRAS POLÍTICAS PÚBLICAS	$11 \times 100 / 11 = 100\%$ (Nº encaminhamentos atendidos x 100 / nº encaminhamentos realizados)	100%	10%	Mantido
XVI	PARTICIPAÇÃO SISC	$96 \times 100 / 96 =$ (Usuários cadastrados x 100 / média de anual de usuários)	100%	10%	Mantido
XVII	FLUXO DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	Criação de fluxo detalhado do atendimento dos usuários(as)	Implantado e Aplicado	100%	Mantido
XVIII	QUALIDADE DE VIDA	Através do acesso aos Benefícios, Auxílios, visando a situação socioeconômica, agravada pela Pandemia COVID-19.	Aplicado	50%	Mantido

OBS 1: No item XVII, o fluxo detalhado de atendimento de usuários se refere no aferimento do número de desligamentos e inclusões realizadas no período, que está sob implantação e aplicação.

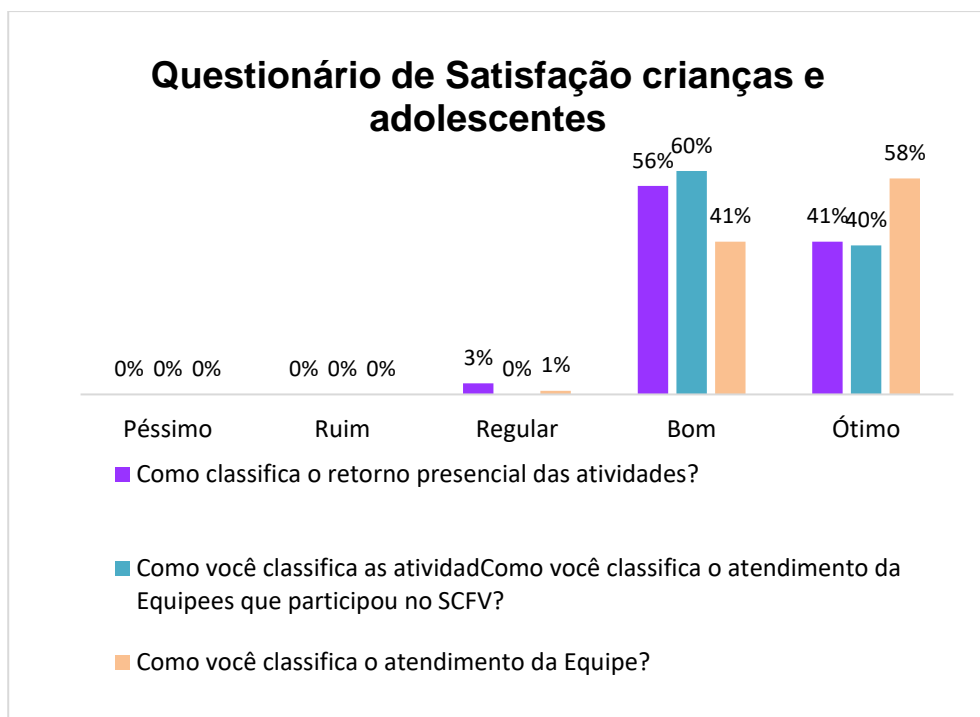
OBS 2: No item XVIII, os dados da pesquisa foram analisados a partir da Escala Likert e obtidos através de questionário de satisfação, aplicado durante o retorno das atividades presenciais, seguindo todos os protocolos de segurança e saúde da Pandemia COVID-19.

OBS 3: Os indicadores de Impacto não puderam estar em cumprimento da sua totalidade, em virtude da imprecisão do aferimento dos dados pela Pandemia COVID-19, em que as estratégias houveram de ser replanejadas e transformadas para o meio digital retornando de forma presencial a partir de setembro.

OBS 4: No item XII, a vulnerabilidade social é medida através do número total de usuários categorizados por serem demandas prioritárias no atendimento, avaliadas pela técnica responsável do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS).

OBS 5: O território Setor 9 é entendido como um território de risco social, o que coloca todas as demandas atendidas como em risco social.

## I) Satisfação:



**Fonte:** Dados obtidos por meio do “Questionário de Satisfação” preenchido pelos atendidos no 2º semestre de 2021.

## CONSIDERAÇÕES

**E.1.10**

Este serviço foi executado em consonância com as normas da Lei 8069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, Resolução Nº 109/2009 do CNAS- Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Orientações Técnicas do Serviço de Convivências e Fortalecimento de Vínculos- CNAS, e as instruções normativas com base a Lei 13.019/2014, compilada com a Lei Nº. 13.204/2015 e suas regulamentações.

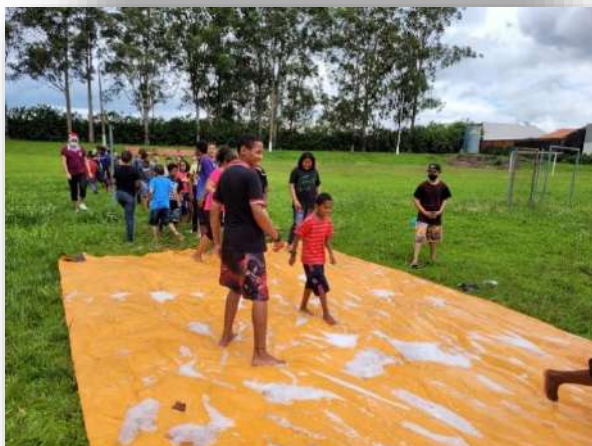
Para a concretização da execução do serviço, as ações foram executadas durante todo o ano de forma remota, através dos meios de comunicação e grupos de WhatsApp, ofertamos atividades temáticas, culturais e socioeducativas, buscando através das mesmas a construção da autonomia, relacionando-as ao momento vivenciado, propondo atividades que foram desenvolvidas em conjunto com a família, buscando o fortalecimento dos vínculos.

Ocorreram entraves durante a execução do serviço por se tratar de um ano pandêmico, embora os contatos telefônicos com as redes de apoio e a rede de ensino, não foi possível realizar o monitoramento escolar e avaliações de desenvolvimento dos usuários mediante as atividades serem de forma remota, não sendo possível uma avaliação efetiva, haja vista que o contato presencial passou a ocorrer a partir do mês de setembro e não foram todas as famílias que aderiram a esse retorno por estarem inseguros em relação a pandemia, sendo que nestes casos continuamos a ofertar as atividades pelos grupos de WhatsApp, mantendo assim o Serviço em funcionamento.

Contudo, ainda que o trabalho desenvolvido foi limitado em alguns aspectos, foi dada a continuidade da programação elaborada para o ano de 2021, mesmo sofrendo adaptações pudemos ofertar aos usuários atividades com temas embasados em nosso Plano de Trabalho, além das comemorações e festividades, e principalmente atingir o objetivo de atendimento e o retorno das atividades realizadas pelas crianças e adolescentes.

**FOTOS**

**E.1.11**



## PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

E.2

### SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS “CÉLIA ZENIR”

Intergeracional, adultos de 30 a 59 anos e idosos, com idade superior a 60 anos.

## PÚBLICO ALVO

E.2.1

O público alvo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de vínculos foi constituído por adultos, de 30 a 59 anos, e idosos de 60 anos ou mais, moradores do Município de São Manuel.

Conforme a parceria com a Prefeitura Municipal, os inscritos no SCFV “Célia Zenir” são da faixa etária de 30 a 59 anos e os usuários acima dessa idade, são os que já participavam das atividades anteriormente a pactuação dessa nova meta conveniada. A partir do exercício anterior, usuários (as) acima de 60 anos de idade estão sendo encaminhados ao CCI. Mantemos o atendimento intergeracional com usuários acima de 60 anos, que se interessam em permanecer incluídos no Serviço, alegando manter os vínculos aqui estabelecidos.

## CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

E.2.2

Com base nas condições financeiras, estruturais e de recursos humanos, o serviço possui capacidade plena para atender 30 usuários (as) de 30 a 59 anos e 70 usuários (as) de 60 anos ou mais, garantindo-lhes um atendimento com alto aproveitamento e qualidade.

A) ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO 2021			
Mês	Número de vagas ofertadas	Média mensal atendido	Porcentagem
Janeiro	100	92	92%
Fevereiro	100	94	94%
Março	100	94	94%
Abril	100	94	94%
Maio	100	94	94%
Junho	100	94	94%
Julho	100	94	94%
Agosto	100	92	92%
Setembro	100	93	93%
Outubro	100	93	93%
Novembro	100	93	93%
Dezembro	100	93	93%
<b>Média Total</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>93%</b>

Obs: A equipe do Serviço não realizou novas inclusões, uma vez por estar com as atividades suspensas e estar em período de Pandemia.  
A exclusão foi efetuada por causa de problemas de saúde das usuárias que estiveram em contato conosco.

## RECURSOS FINANCEIROS UTILIZADOS

E.2.3

PLANILHA DE RECEITAS II			
ORIGEM	VALOR PACTUADO	VALOR RECEBIDO	VALOR A RECEBER
Estadual - SEDS 088/2019	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ -
Estadual - SEDS 2519354/2019	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00	R\$ -
TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 30/2019 -	R\$ 2.607,00	R\$ 2.607,00	R\$ -
2º TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 10/2019 -	R\$ 32.705,37	R\$ 29.979,84	R\$ 2.725,53
PROCESSO 698/1/2019 - Fonte 01*			
2º TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 10/2019 -	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ -
PROCESSO 698/1/2019 - Fonte 05			
Rendimento Aplicações Financeiras	R\$ 176,55	R\$ 176,55	R\$ -
Recursos Próprios	R\$ 85.571,36	R\$ 85.571,36	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 231.060,28</b>	<b>R\$ 228.334,75</b>	<b>R\$ 2.725,53</b>

\*Aditamento nº 13/2020



<b>PLANILHA DE DESPESAS 2º TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 10/2019 - PROCESSO 698/1/2019 - Fonte 05</b>			
<b>TIPO</b>	<b>Convênio Federal</b>		
	<b>Termos Parceiros</b>	<b>Próprio</b>	<b>TOTAL</b>
Salários e encargos			R\$ -
Prestadores de Serviços	R\$ 681,00		R\$ 681,00
Higiene e Limpeza	R\$ 4.292,32		R\$ 4.292,32
Despesas Consumo Operacionais	R\$ 4.091,74		R\$ 4.091,74
Despesas Consumo Administrativas			R\$ -
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios	R\$ 999,00		R\$ 999,00
Manutenções			R\$ -
Capacitação de Equipe			R\$ -
Alimentação			R\$ -
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 10.064,06</b>	<b>R\$ -</b>	<b>R\$ 10.064,06</b>

<b>PLANILHA DE DESPESAS TERMO FOMENTO PROCESSO SEDS 088/2019 e 2519354/2019</b>			
<b>TIPO</b>	<b>Convênio Estadual</b>		
	<b>Termos Parceiros</b>	<b>Próprio</b>	<b>TOTAL</b>
Salários e encargos			
Prestadores de Serviços			
Despesas Consumo Operacionais			
Despesas Consumo Administrativas			
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios (*)	R\$100.113,83	R\$ 54.221,32	R\$ 154.335,15
Manutenções			
Capacitação de Equipe			
Alimentação			
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$100.113,83</b>	<b>R\$ 54.221,32</b>	<b>R\$154.335,15</b>

(\*) Valores com rentabilidade

<b>PLANILHA DE DESPESAS VI</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>		
	<b>Termos Parceiros</b>	<b>Próprio</b>	<b>TOTAL</b>
Salários e encargos	R\$ 31.751,14	R\$ 36.155,38	R\$ 67.906,52
Prestadores de Serviços	R\$ 650,00	R\$ 41.443,90	R\$ 42.093,90
Gás	R\$ 320,00		R\$ 320,00
Higiene e Limpeza	R\$ 986,06		R\$ 986,06
Material Pedagógico	R\$ 216,80		R\$ 216,80
Despesas Consumo Operacionais	R\$ 3.252,02	R\$ 5.952,11	R\$ 9.204,13
Despesas Consumo Administrativas			R\$ -
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios			R\$ -
Manutenções		R\$ 2.019,97	R\$ 2.019,97
Capacitação de Equipe			R\$ -
Alimentação	R\$ 1.241,08		R\$ 1.241,08
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 38.417,10</b>	<b>R\$ 85.571,36</b>	<b>R\$ 123.988,46</b>

## RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS

E.2.4

### RECURSOS HUMANOS EM PLANO DE TRABALHO 2021

Colaboradores	Quantidade	Escolaridade	Carga horária	Tipo de vínculo	Alocação	
Auxiliar administrativo <sup>1</sup>	01	Ensino Superior	10/semanal	CLT CLT CLT CLT CLT	Espaço Luz	
Orientador Social	01	Superior	44/semanal		Célia Zenir	
Auxiliar de Cozinha <sup>2</sup>	01	Ensino Médio	18/semanal		Cozinha Central	
Auxiliar de Limpeza <sup>3</sup>	01	Ensino Médio	44/semanal		Prestador de Serviços	_____
Serviços Contábeis	01	Superior	03/mensal			
Coordenação de Projetos	01	Superior	03/mensal	CLT	_____	
Supervisão	01	Superior	08/semanal			
Auxiliar Administrativo <sup>4</sup>	01	Ensino Médio	18/semanal	CLT	_____	
Auxiliar de Limpeza <sup>5</sup>	01	Ensino Médio	44/semanal			

(1) A Auxiliar Administrativo passou a compor o quadro de colaboradores do SCFV Espaço Luz como Orientadora Social a partir do mês de agosto, vindo a ser substituída pela profissional sinalizada com o número (4)

(2) A Auxiliar de Cozinha passou a conduzir as atividades da Cozinha da OSC a partir do mês de Junho, com o desligamento da cozinheira, não vindo a ser substituída, até o momento.

(3) A Auxiliar de Limpeza se desligou da OSC em julho, sendo suas atividades conduzidas pelo profissional sinalizado com o número (5)

(4) A Auxiliar administrativo incorporou a equipe em agosto de 2021, substituindo a profissional de número 1.

(5) O Auxiliar de Limpeza incorporou a equipe em agosto de 2021, substituindo a profissional de número 3.

## ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

E.2.5

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos está localizado no centro do município e realiza atendimento em todos os bairros e na área central da cidade, assim como é parte integrante da rede socioassistencial.

## FORMAS DE PARTICIPAÇÃO

### E.2.6

Para participar do Serviço, as usuárias podem ser incluídas através das seguintes formas:

- Por procura espontânea;
- Por busca ativa;
- Por encaminhamento da rede socioassistencial;
- Por encaminhamento das demais políticas públicas.

É importante ressaltar que todos (as) usuários (as), independente da forma de acesso, são referenciados ao CRAS, mantém seus cadastros no CAD Único atualizados e as documentações necessárias em ordem.

As usuárias participantes do Serviço, em sua maioria, foram reconduzidas dos exercícios anteriores e outras inseridas a partir de encaminhamentos da Rede Socioassistencial, observando as especificações das Resoluções de Públicos Prioritários.

Após instalado o período pandêmico, desde março de 2020, a participação se deu de forma virtual e à distância, se utilizando de plataformas online, das quais fizemos uso acompanhar a participação e realizar contato com os (as) usuários (as).

O retorno das atividades presenciais (essas suspensas desde de o ano anterior em virtude da Pandemia COVID-19) só se deu em Outubro de 2021. No total, o Serviço teve em média 93% de atendimento às usuárias, sendo que a frequência somente foi aferida no último trimestre do exercício, através de controle diário de presença em cada atividade oferecida, conforme abaixo:

Atividades Atrativas	JANEIRO A SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL	
	Presenças (%)	Faltas (%)	Presenças (%)	Faltas (%)	Presenças (%)	Faltas (%)	Presenças (%)	Faltas (%)	Presenças (%)	Faltas (%)
Atividades Presencias Artes Manuais	Não houve no período		47	10	62	14	–	–	109	24
Atividades Presencias Expressão Corporal	Não houve no período		59	13	36	22	30	18	125	53

Obs 1: Durante o exercício de 2021, dos meses de janeiro a setembro, as atividades presenciais foram descontinuadas, em virtude da Pandemia COVID-19, sendo essas oferecidas somente através das plataformas online;  
Obs 2: A partir do mês de outubro, as atividades presenciais foram retomadas, porém, somente com o público adulto, sendo que a porcentagem de presença e falta se refere somente ao público com idades entre 30 e 59 anos.

Durante a participação ofereceram-se atividades de percursos e atrativas, bem como monitoramento, orientações e encaminhamentos conforme necessidade e constando em metodologia.

## METODOLOGIA

### E.2.7

O público-alvo do presente serviço é constituído adultos e público intergeracional a partir de 30 (trinta) anos, encaminhados por órgãos de garantia de direitos e toda a rede socioassistencial e Intersetorial, sendo assim, atendemos 100 (cem) adultos e idosos, de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00 em nossa unidade denominada Matriz.

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos está localizado no centro do Município de São Manuel, na sede do Lar Anália Franco e realiza atendimento em todos os bairros e na área central da cidade, assim como é parte integrante da rede socioassistencial. Conforme a parceria com a Prefeitura Municipal de São Manuel, os inscritos no Projeto Célia Zenir são da faixa etária de 30 a 59 anos, os usuários acima dessa idade, são os que já participavam das atividades antes da parceria, acima de 59 anos de idade estão sendo encaminhados ao CCI.

O público adulto é dividido em 14 usuárias em situação de atendimento prioritário, em virtude de vivência de vulnerabilidades e 16 usuárias em caráter de prevenção de vulnerabilidades. Já as idosas, 25 usuárias são identificadas como em situação de atendimento prioritário, e 37 em situação de prevenção de vulnerabilidades, tendo por base da **Resolução CNAS 01/2013**, a **Resolução CNAS 13/2014**, bem como as situações elencadas na **Resolução CNAS nº 109/2009**, ambas encaminhadas pela Rede Socioassistencial.

A execução do serviço se deu a partir de atividades grupais sendo organizados de acordo com a necessidade, da vulnerabilidade e da faixa etária dos usuários de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, buscando auxiliar na prevenção da ocorrência ou agravamento de situações de risco social.

No último trimestre, retomamos as atividades presenciais somente com o público adulto, período em que foram ofertadas pelo serviço as atividades atrativas e de percurso, como seguem abaixo:

ATIVIDADE	DIAS	PERÍODO	LOCAL
Atividades Manuais	Terça-feira	Matutino e Vespertino	L.A.F
Expressão Corporal	Sexta-feira	Matutino e Vespertino	L.A.F

No decorrer das ações, houve articulação com o CRAS mediante situações de vulnerabilidade social apresentadas pelos usuários e familiares, bem como encaminhamentos para atualização do Cadastro Único com o intuito de participarem dos programas sociais ofertados pelo presente órgão.

É importante ressaltar as seguintes situações de atendimento:

A) No período de Janeiro a Dezembro, ainda em período Pandêmico, o Serviço atuou com o **público idoso** através de atividades remotas, sendo que aplicação das atividades se deu através de plataformas online de comunicação;

B) O atendimento ao **público adulto** se deu em formato remoto de Janeiro a Setembro, sendo aplicado o retorno presencial gradativo somente deste público a partir de Outubro;

C) Uma vez que a equipe de profissionais do Serviço também proveu acompanhamento familiar e monitoramento das vulnerabilidades através de contato telefônico e através das mais diversificadas plataformas online, foi encontrada mais uma forma de dar continuidade e entender o SCFV como um Serviço Essencial e que pode e colabora com a prevenção de vulnerabilidades e de demais riscos sociais.

D) Destaca-se que com a retomada das atividades presenciais em Outubro de 2021 somente ao **público adulto**, tal oferta não descontinuou o atendimento remoto a **ambos os públicos**, mantendo o atendimento presencial e remoto em concomitância.

Das ações desenvolvidas no exercício, destacamos as atividades comunitárias e temáticas, em que comemoramos dias importantes e específicos que são contemplados pela nossa categoria de Serviço, como dia dos idosos, dia das mulheres e dia das mães, por exemplo, ações essas divididas em dois períodos, presenciais, no primeiro trimestre do exercício e remotamente nos demais meses.

Os períodos ociosos da equipe foram utilizados para capacitação e planejamento de atividades, buscando aprimorar a oferta diária de atividades e elaborar estratégias que consumem maior impacto social na comunidade, nas famílias e nos usuários. Buscando oferecer informações acerca do COVID-19, disponibilizamos material lúdico e educativo acerca da Pandemia e sobre Higiene, específicos para a faixa etária de adultos e idosos, acompanhadas de atividades que estimulassem a memória, a comunicação e demais habilidades, bem como distribuímos máscaras laváveis para as usuárias atendidas pelo Serviço.

Ressalta-se que a orientadora social trabalhou o percurso da convivência social através de atividades de comunicação e cortesia nas atividades de artesanato e enfeites comemorativos.

Foi disponibilizado os demais canais de comunicação, se fazendo o uso de redes sociais, aplicativos de comunicação e mensagem para que pudéssemos avaliar, monitorar e acompanhar as usuárias, a evolução dos casos, das vulnerabilidades e o monitoramento das demandas, em período pandêmico.

## MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

E.2.8

a) Durante o período pandêmico, em que as atividades presenciais permaneceram suspensas, houve a necessidade de alterar e replanejar o a atuação inicial no Serviço, com estratégias diferenciadas para o monitoramento, se utilizando de novas ferramentas, com vista a promover orientações prestar auxílio frente as problemáticas advindas da Pandemia. Esse monitoramento ocorreu diariamente, através do retorno e aplicação das atividades às usuárias. É importante ressaltar que o monitoramento sempre foi concomitante à execução das atividades, ou seja, sempre que aplicado uma atividade, essa é monitorada.

b) Durante o período de atendimento presencial do público adulto, o monitoramento se deu através de listas de presença, relatórios diários produzidos pelos facilitadores e pela orientadora, reuniões de equipe do Serviço, em que foram observadas as estratégias de atendimento, das quais serviram para estruturar a dinâmica dos grupos.

Avaliação do trabalho necessitou ser reestruturada, buscando atender o período pandêmico que se enfrentou, em que tivemos de reinventar as atuações e estratégias diárias da equipe do Serviço, essa realizada junto às usuárias.

As avaliações ocorreram de forma contínua em todas as etapas do desenvolvimento, através de técnicas de observação, dinâmicas de grupo, diálogo e discussão, entre outros instrumentais de apoio e a cada trimestre foram emitidos relatórios descritivos das ações realizadas para avaliação e controle identificando resultados qualitativos, quantitativos e impactos sociais causados. Para tal, também utilizamos o Questionário de Satisfação para aferir tais aspectos, frente às usuárias

## RESULTADOS ALCANÇADOS

**E.2.10**

METAS ALCANÇADAS				
Metas	Porcentagens			JUSTIFICATIVA
	50%	75%	100%	
1. Atender adultos e idosos em ambiente de escuta, e de inserção no atendimento básico proposto pelo serviço.			X	Os atendimentos aos adultos e idosos se deram em totalidade (100% dos usuários (as) no que tange a oferta das atividades, inclusão, acompanhamento e monitoramento de suas demandas.
2. Ofertar alimentação balanceada.			X	A oferta de alimentação (que no Célia Zenir é caracterizada por lanches e <i>cofeebreaks</i> ) não pode ser computada, uma vez que somente foi oferecida de outubro a dezembro ao público adulto, por conta das limitações do atendimento presencial do público idoso.
3. Encaminhar os usuários aos serviços da rede, quando necessário.			X	100% dos encaminhamentos necessários à rede foram respondidos.
4. Atender de forma individual e grupal, para orientações, encaminhamentos e acompanhamentos.			X	Em virtude da Pandemia COVID-19, houve a necessidade de adequar às o atendimento individual às novas plataformas remotas, atendimentos e orientações esses realizados de forma virtual.

5. Adequar os espaços específicos para as atividades oferecidas de acordo com cada faixa etária			X	Em virtude da Pandemia COVID-19, houve a necessidade de adequar às atividades à nova plataforma, essas executadas de forma virtual e após liberação para atender o público adulto, os mesmos foram reconduzidos as atividades presenciais, sempre observando os protocolos do COVID 19.
6. Proporcionar capacitações aos profissionais visando, melhor atendimento aos usuários.			X	As capacitações oferecidas às equipes, durante esse exercício, pautaram temas como a Segurança no Ambiente de Trabalho, Orientações sobre o COVID-19 e treinamentos específicos ao cotidiano do trabalho, bem como temas ainda mais específicos para a execução do Serviço, que se deram de forma online e presencial, otimizando as horas ociosas do Serviço.
Meta de 1 a 6: As metas encomendadas para o ano de 2021 foram supridas, mesmo em ano pandêmico, as ações de contato, acompanhamento e capacitação foram intensificadas, evidenciando o cumprimento das metas, de forma alternativa às cotidianas.				

### SATISFAÇÃO DAS USUÁRIAS:

**Questão 1:** Classificação das Atividades Manuais do SCFV "Célia Zenir" em período de Pandemia COVID-19 (online).

**Questão 2:** Classificação das Atividades de Movimentos Corporais do SCFV "Célia Zenir" em período de Pandemia COVID-19 (online).

**Questão 3:** Classificação das Atividades Presenciais oferecidas de Outubro a Dezembro no SCFV "Célia Zenir"

Questões		Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Questão 01	Artes Manuais	0%	1,6%	12,5%	23,4%	62,5%
Questão 02	Dança	0%	0%	0%	40,6%	59,4%
Questão 03	Atividades Presenciais	0%	0%	4,2%	22,9	72,9%

**Fonte:** Dados obtidos por meio do "Questionário de Satisfação" preenchido pelos atendidos em 2021. São Manuel/SP.  
Obs 1: Os dados obtidos no questionário foram submetidos à aferição através da Escala Likert, assim como os demais documentos e instrumentos do Serviço.  
Obs 2: As atividades acima mensuradas foram ofertadas, após suspensão de atividades presenciais, de forma online e virtual, em virtude do período pandêmico.



## A) INDICADORES DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS

ITEM	DESCRIÇÃO	INTERPRETAÇÃO	AValiação	RESULTADO
I	Capacidade	$(93 \times 100) / 100 = 93\%$ (média de usuários/nº de vagas x 100)	93%	Otimizar
II	Satisfação Usuários(as)	$(900 \times 100) / 940 = 95,74\%$ (pontos obtidos no questionário x pontos máximos obtidos/100)	95,74%	Aumentado
III	Satisfação familiares	$(427 \times 100) / 455 = 93,85\%$ (pontos obtidos no questionário x pontos máximos obtidos/100)	93,85%	Aumentado
IV	Relação Usuários(as)/Colaboradores	$(93/4) = 23,25$ (qtde usuários(as)/qtde colaboradores) (todos menos administrativos)	23,25 usuárias/colaborador	Otimizado
V	Atividades de Percurso	$188 \text{ horas de percurso} \times 100 / 188 \text{ horas de serviço} = 100\%$ (horas em percurso x 100 / qtde horas no serviço)	100%	Otimizado e Aumentado
VI	Ações comunitárias	$12 \text{ horas} \times 100 / 188 \text{ horas} = 6,38\%$ de ações comunitárias (horas de ações x 100 / horas de serviço)	6,38	Otimizado
VII	Treinamentos e Capacitações	$12 \text{ horas} \times 6 \text{ colaboradores} = 72 \text{ horas de capacitação}$ (horas de capacitação x colaboradores)	95 horas	Aumentado
		$18 \text{ horas de treinamento e capacitação realizadas a colaboradora individualmente} \times 1 \text{ colaboradora} = 18 \text{ horas}$		
		$5 \text{ horas de treinamento e capacitação realizada por colaboradora individualmente} \times 1 \text{ colaboradora} = 5 \text{ horas}$		
VIII	Eficiência de custo	$R\$93.099,73 \times 100 / R\$137.442,36 = 67,74\%$ (R\$ efetivamente gasto x 100 / R\$ orçado)	67,74%	Diminuído
IX	Horas de avaliação e monitoramento de usuários(as)	$218 \text{ h de monitoramento} \times 100 / 566 \text{ h de trabalho} = 38,51\%$ de horas de monitoramento (horas de monitoramento x 100 / horas de trabalho)	38,51%	Mantida
		$10 \text{ de av.} \times 100 / 566 \text{ de trabalho} = 1,76\%$ de horas de avaliação (horas de avaliação x 100 / horas de trabalho)	1,76%	
X	Refeições	$(819/38) = 21,55$ (Nº refeições oferecidas/nº dias de serviço)	21,55 refeições/dia	Mantida

OBS 1: Os itens II e III da tabela supracitada são baseados nos dados aferidos nos questionários de satisfação aplicados aos usuários e familiares, através de visita domiciliar, seguindo as normas e os protocolos de saúde e segurança relativos à Pandemia COVID-19, dados esses analisados a partir da Escala Likert, conforme monitoramento do Serviço e demais documentais. O cálculo da pontuação faz uso também das orientações da Escala Likert.

OBS 5: Ainda no item VII, houveram capacitações específicas e direcionadas a área de uma única colaboradora, na área socioeducativa e de assistência social, totalizando 18 horas, entre Direitos Humanos, Voluntariado e Gestão de Indicadores. Outra colaboradora também aperfeiçoou sua rotina, através de capacitação na área administrativa, totalizando 5 horas.

OBS 7: O item X, referente a oferta de alimentação, se pautou no cálculo somente do período presencial, que foi de Outubro a Dezembro.

Os resultados acima mencionados foram aferidos conforme segue abaixo.

<b>A) ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO 2021</b>			
<b>Mês</b>	<b>Número de vagas ofertadas</b>	<b>Média mensal atendido</b>	<b>Porcentagem</b>
Janeiro	100	92	92%
Fevereiro	100	93	93%
Março	100	93	93%
Abril	100	93	93%
Maio	100	93	93%
Junho	100	93	93%
Julho	100	93	93%
Agosto	100	93	93%
Setembro	100	93	93%
Outubro	100	93	93%
Novembro	100	93	93%
Dezembro	100	93	93%
<b>Média Total</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>93%</b>

Obs: A equipe do Serviço não realizou novas inclusões, uma vez por estar com as atividades suspensas e estar em período de Pandemia.  
As exclusões foram efetuadas por causa de problemas de saúde das usuárias que estiveram em contato conosco.

<b>HORAS TOTAIS</b>													
	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Horas de Percursos	10h	12h	12h	14h	31h	36h	15h	17h	18h	17h	16h	11h	<b>209h</b>
Horas de Trabalho com o Usuário	0h	0h	10h	4h	14h	4h	7h	28h	10h	29h	28h	28h	<b>162h</b>
Ações Comunitárias	0h	0h	0h	4h	14h	0h	19h	0h	5h	8h	0h	4h	<b>54h</b>
Horas de Atrativas	0h	6h	12h	8h	8h	5h	8h	10h	6h	4h	14h	08h	<b>89h</b>
Horas em Capacitação	0h	0h	0h	0h	18h	0h	0h	15,5h	1,5h	0h	0h	0h	<b>35h</b>
Monitoramento	10h	20h	44h	36h	61h	45h	49h	55h	39h	29h	30h	23h	<b>441h</b>
Avaliação	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	0h	10h	<b>10h</b>
Planejamento e Trabalho Interno	140	104	96h	98h	34h	70h	70h	66h	90h	73h	72h	52h	<b>965</b>
<b>TOTAL</b>	<b>160h</b>	<b>144h</b>	<b>184h</b>	<b>160h</b>	<b>168h</b>	<b>160h</b>	<b>168h</b>	<b>191,5h</b>	<b>169,5h</b>	<b>160h</b>	<b>160h</b>	<b>136h</b>	<b>1.971h</b>

Obs 1: Ressalta-se que, mesmo em período Pandêmico, houveram atividades de percurso durante todo o mês, através de material exclusivo, enviado através de whatsapp para as usuárias;

Obs 2: As atividades atrativas manuais foram desenvolvidas pela Orientadora e Voluntária a partir do mês de fevereiro, disponibilizadas através de vídeo para as usuárias nos grupos de whatsapp;

Obs 3: Nota-se que, visando otimizar o tempo de trabalho, ocasionado pela suspensão das atividades presenciais, direcionamos o período para capacitações, monitoramento e planejamento.

Obs 4: Ocorreram as atividades presenciais atrativas de movimentos corporais e manuais a partir de outubro, somente ao público adulto.

B) ATENDIMENTOS TOTAIS 2021		
Atendimentos	Média Mensal	Anual
Atendimento Individual	23,75	285
Contato Telefônico	64,58	775
Visitas domiciliar	93	186
Encaminhamentos	0	0
Reuniões	7,5	90

- O **Atendimento Individual** consistiu em atender os (as) usuários (as), a partir de janeiro através do WhatsApp e outras plataformas a distância, em virtude da Pandemia COVID-19, realizando orientações com vistas no desenvolvimento e demandas apresentadas;
- O **Contato Telefônico** foi realizado em virtude de documentação, recadastramento ou demais ações, como comunicar sobre as atividades às usuárias, ao mesmo tempo que buscava monitorar as usuárias afastadas por conta das normas de distanciamento social;
- As **Visitas Domiciliares**, foram realizadas conforme demanda e necessidade avaliada pela equipe técnica, em que, priorizando a segurança e a saúde das mesmas, em casos específicos, realizamos tais visitas, bem como em ações comunitárias e datas comemorativas.

ALIMENTAÇÃO 2021				
MÊS	VAGAS OFERTADAS	VAGAS PREENCHIDAS	TIPO DE REFEIÇÃO	Nº DE REFEIÇÃO OFERTADA
JANEIRO	100	93	Sem oferta	0
FEVEREIRO	100	93	Sem oferta	0
MARÇO	100	93	Sem oferta	0
ABRIL	100	93	Sem oferta	0
MAIO	100	93	Sem oferta	0
JUNHO	100	93	Sem oferta	0
JULHO	100	93	Sem oferta	67 <sup>1</sup>
AGOSTO	100	93	Sem oferta	0
SETEMBRO	100	93	Sem oferta	0
OUTUBRO	100	93	Coffee Break *	271 <sup>2</sup>
NOVEMBRO	100	93	Coffee Break *	270
DEZEMBRO	100	93	Coffee Break *	211 <sup>3</sup>
			<b>Total de Refeições</b>	<b>819</b>

(\*) salientamos que só foi oferecido cafés e lanches às usuárias no período de outubro à dezembro de 2021.  
 (\*\*) A oferta de alimentação só foi interrompida por virtude da suspensão total das atividades presenciais.  
 (1) Houve a oferta de alimentação dentro da atividade de Pass-thru em comemoração à festividade junina.  
 (2) Houve a contabilização da oferta de alimentação da campanha do outubro Rosa, da qual foram convidadas somente as usuárias adultas.  
 (3) A contabilização do mês de dezembro soma-se a confraternização das usuárias, no final de ano.

A) INDICADORES DE IMPACTO					
ITEM	DESCRIÇÃO	INTERPRETAÇÃO	META	AVALIAÇÃO	RESULTADO
XII	VULNERABILIDADE SOCIAL	13 x 100 / 29 = 39,78% (Usuárias adultas prioritárias x 100 / média anual de usuárias)	30%	44,82%	Aumentado
		27 x 100 / 62 = 39,78% (Usuárias idosas prioritárias x 100 / média anual de usuárias)	30%	43,55%	Aumentado
XIII	RISCO SOCIAL	93 x 100 / 93 = 100% (Usuárias em risco x 100 / média anual de usuárias)	0%	100%	Aumentado
XIV	SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS	0 x 100 / 0 = 100% (Nº encaminhamentos atendidos x 100 / nº encaminhamentos realizados)	0%	100%	Aumentado
XV	SERVIÇOS DE OUTRAS POLÍTICAS PÚBLICAS	11 x 100 / 11 = 100% (Nº encaminhamentos atendidos x 100 / nº encaminhamentos realizados)	10%	100%	Aumentado
XVI	PARTICIPAÇÃO SOCIAL	91 x 100 / 91 = (Usuárias cadastradas x 100 / média de anual de usuárias)	50%	100%	Aumentado
XVII	FLUXO DE ATENDIMENTO DO USUÁRIO	Criação de fluxo detalhado do atendimento dos usuá(r)ios(as)	100%	Implantado e Aplicado	Mantido
XVIII	QUALIDADE DE VIDA	Dados obtidos após aferimento do questionário de satisfação aplicado às usuárias (autorrelatado)	50%	93,74%	Aumentado

## CONSIDERAÇÕES

E.2.11

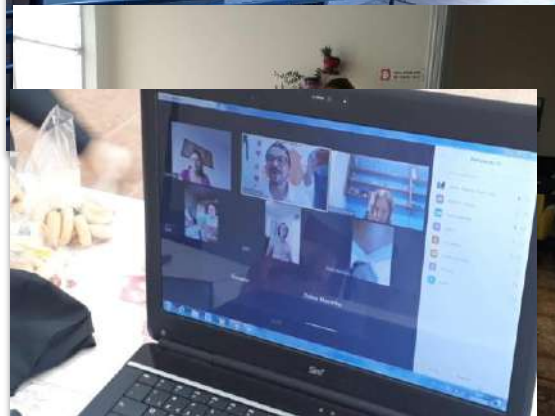
Este serviço foi executado de acordo com as normas de regulamentação do serviço, para a concretização do mesmo, as ações foram realizadas remotas e presencial, seguindo as orientações e decretos Municipais e Estaduais. Tais atividades foram divididas em fases, sendo ofertadas atividades Culturais e Artísticas; Físicas e esportivas.

Tais atividades supramencionadas ocorreram por meio da comunicação virtual, sendo eles grupos de WhatsApp e aplicativos de videochamadas, trabalhando de acordo com as vulnerabilidades apresentadas, com o intuito de suprir as demandas dos grupos.

Para tanto, pudemos constatar que neste ano em decorrência da pandemia da COVID-19 o planejamento anual sofreu reajustes nos métodos de aplicação, entretanto o objetivo não foi alcançado, visando contribuir para as necessidades dos (as) usuários (as) através de encaminhamentos para a rede socioassistencial, bem como a aproximação e manutenção do vínculo entre serviço e usuários.

## FOTOS

E.2.13



## SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

E.3

### PROGRAMA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL BANCO DE ALIMENTOS “VÓ LEONOR BRESSANIN”

A alimentação é direito de todo e qualquer cidadão, conforme abordado pela Tipificação de Serviços Socioassistenciais, assim o presente serviço propõe a distribuição qualificada de alimentos para as Organizações, uma vez que, estas em sua maioria atendem um considerado número de usuários e tem como principal dificuldade, em questão econômica, a alimentação, auxiliando indiretamente a dinâmica de cada um.

## PÚBLICO ALVO

E.3.1

O público-alvo do presente Programa são as Organizações da Sociedade Civil, compostas por indivíduos de todas as faixas etárias, desde crianças a idosos. Além das famílias cadastradas no CRAS do Município de São Manuel.

No Município de São Manuel atendemos 15 beneficiados diretamente e indiretamente das estratégias de Segurança Alimentar e Nutricional, cerca de 1500 usuários/mês, sendo das seguintes Instituições:

- SAICA “Casa Santa Maria”;
- ACAPEL - Associação dos Catadores de Papelão e Material Reciclável;
- APAE – Associação dos Pais e Amigos Excepcionais;
- Associação dos Amigos da Pousada da Colina;
- Comunidade Padre Pio Filhos da Misericórdia;
- Hospital Casa Pia São Vicente de Paulo;
- GAPCSM – Grupo de Assistência às Pessoas com Câncer de São Manuel;
- SCFV – “Ação Família” (Casa Santa Maria);
- SCFV – “Célia Zenir” (Lar Anália Franco);
- SCFV – “Centro Social - Girasonhos”;
- SCFV – “Instituição Assistencial Maria de Nazareth”;
- SCFV – “Legião Mirim” /Jovem Aprendiz;
- SCFV – “Espaço Luz” (Lar Anália Franco);
- SCFV – “Semeando Novos Caminhos” (Vila Vicentina);
- Diretoria de Promoção Social/CRAS.

- Núcleo de Atendimento Social “Ângela Martin Bassetto”.<sup>1</sup>

O Banco de Alimentos “Vó Leonor Bressanin” se encontra alocado na sede do Lar Anália Franco, localizado na Rua Coronel Amando Simões, nº 766, Centro – São Manuel/SP.

## CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

### E.3.2

Atendemos Beneficiados Cadastrados, geralmente Organizações da Sociedade Civil (OSC), aptas a serem atendidas pelo nosso Programa de Segurança Alimentar, assim como as famílias pertencentes ao CRAS do Município, totalizando em 15 Beneficiados Atendidos, aproximadamente 2000 usuários/mês.

Mês	Número de Instituições atendidas	Número de Colaboradores Amigos	Número de pessoas atendidas	Quantidade (kg) de alimentos recebidos	Quantidade (kg) de alimentos distribuídos
<b>Janeiro</b>	09	15	2.284	6.849,77	5.156,87
<b>Fevereiro</b>	09	15	2.284	8.260,47	6.128,38
<b>Março</b>	09	15	2.284	7.757,83	5.809,12
<b>Abril</b>	09	17	2.284	6.583,14	5.036,24
<b>Maió</b>	09	18	2.284	8.665,04	6.733,49
<b>Junho</b>	09	20	2.284	8.394,32	7.270,84
<b>Julho</b>	11	20	2.484	8.451,55	7.618,39
<b>Agosto</b>	10	20	2.384	9.875,65	8.601,59
<b>Setembro</b>	12	23	2.309	11.140,53	9.392,18
<b>Outubro</b>	15	25	2.514	7.179,32	5.510,23
<b>Novembro</b>	15	25	2.614	8.545,79	6.499,70
<b>Dezembro</b>	15	26	2.614	11.937,09	9.166,29
<b>MÉDIA MENSAL</b>	<b>11</b>	<b>19,92</b>	<b>2.385,25</b>	<b>8.636,71kg</b>	<b>6.910,27kg</b>
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>239</b>	<b>28.623</b>	<b>103.640,50kg</b>	<b>82.923,32kg</b>

(\*) O Banco de Alimentos retomou os atendimentos dos SCFV a partir de Setembro, uma vez que esses retomaram as atividades presenciais.

## RECURSOS FINANCEIROS

### E.3.3

PLANILHA DE RECEITAS III			
ORIGEM	VALOR PACTUADO	VALOR RECEBIDO	VALOR A RECEBER
Aditivo 012/2020	R\$ 5.215,30	R\$ 5.215,30	R\$ -
2º TERMO DE COLABORAÇÃO Nº 11/2019 - PROCESSO 695/1/2019 - Fonte 01	R\$ 65.410,73	R\$ 59.959,79	R\$ 5.450,94
Recursos Próprios	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Rendimento Aplicações Financeiras	R\$ 106,35	R\$ 106,35	R\$ -
Recursos Próprios	R\$ -	R\$ 65.674,77	R\$ -
Recursos Próprios	R\$ -	R\$ -	R\$ -
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 70.732,38</b>	<b>R\$ 130.956,21</b>	<b>R\$ -</b>

PLANILHA DE DESPESAS IV			
TIPO	Convênio Municipal		
	Termos/Parceiros	Próprio	TOTAL
Salários e encargos	R\$ 51.424,94	R\$ 17.408,16	R\$ 68.833,10
Prestadores de Serviços		R\$ 38.514,62	R\$ 38.514,62
Despesas Consumo Operacionais	R\$ 10.838,80	R\$ 9.751,99	R\$ 20.590,79
Higiene e Limpeza	R\$ 1.873,41	R\$ -	R\$ 1.873,41
Material Pedagógico	R\$ 113,90	R\$ -	R\$ 113,90
Despesas Consumo Administrativas	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Maquinas e Equipamentos / Moveis e Utensílios	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Manutenções	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Capacitação de Equipe	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Alimentação	R\$ 45,27	R\$ -	R\$ 45,27
<b>Total Geral</b>	<b>R\$ 64.296,32</b>	<b>R\$ 65.674,77</b>	<b>R\$ 129.971,09</b>



## RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS

### E.3.4

Para o atendimento deste serviço o Lar Anália Franco disponibilizou de colaboradores para o atendimento, sendo composto por:

A) QUADRO PACTUADO DE COLABORADORES (PLANO DE TRABALHO 2021)					
Nº	CARGO	FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	QTD	TIPO DE VINCULO
1	Auxiliar Administrativo <sup>1</sup>	Ensino Médio	10 horas	01	CLT
2	Responsável Técnica na Área Alimentar <sup>2</sup>	Superior Completo	20 horas	01	CLT
3	Auxiliar na área da alimentação	Superior Completo	44 horas	01	CLT
4	Serviços Operacionais <sup>3</sup>	Ensino Fundamental	44 horas	03	CLT
5	Auxiliar de Cozinha <sup>4</sup>	Ensino Médio	14 horas	01	CLT
6	Motorista	Ensino Médio	44 horas	01	CLT
7	Supervisão	Ensino Superior	02 horas	01	Prestador
8	Coordenação Geral	Superior completo	03 horas	01	Prestador
9	Serviços Contábeis	Superior Completo	03 horas	01	CLT
10	Auxiliar Administrativo <sup>5</sup>	Ensino Superior	10 horas	01	CLT

(1) A colaboradora que desempenhava cargo de auxiliar administrativo passou a atuar no SCFV 06-15 anos no a partir do mês de agosto, vindo a ser substituída pela profissional de nº 10, que desdobrou a mesma carga horária semanal nesse Programa;

(2) A colaboradora que desempenha o cargo responsável técnica na área alimentar se desligou da OSC em março de 2022, vindo a ter suas funções desempenhadas, a partir de abril pela técnica de nutrição, colaboradora essa de nº 03, que retornou de licença maternidade nesse mesmo mês;

(3) Incorporamos uma colaboradora egressa do SFV 06-15 anos como Serviços Operacionais do Programa, vindo a contratar mais um colaborador para suprir tal necessidade em agosto deste exercício. Evidenciamos que não efetuamos as contratações integrais previstas no Plano de Trabalho, justificando tal através do não acréscimo esperado em Termo de Colaboração;

(4) A colaboradora que desempenhava o cargo de auxiliar de cozinha passou a desempenhar carga horário integral na Cozinha Central a partir do mês de Junho, quando a cozinheira responsável deixou o quadro de colaboradores. Evidenciamos que não alocamos nenhum(a) colaborador para substituí-la;

\*É válido ressaltar que, em momentos específicos de extremo fluxo, como a chegada súbita de mais de 1,5 toneladas de uma vez, somadas às rotineiras, existe a necessidade de solicitar os funcionários de outras funções e setores para que a todo o fluxo de captação seja realizado ainda no dia.

## ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

E.3.5

O Banco de Alimentos “Vó Leonor Bressanin” localiza-se na Rua Coronel Amando Simões, 766, Centro - São Manuel, alocado no interior do Lar Anália Franco.

Atende diversos Beneficiados Cadastrados, que geralmente se caracterizam por serem Organizações da Sociedade Civil do Município de São Manuel, situadas nos bairros: Jardim Alvorada, Jardim Santa Mônica, Centro, Santa Helena, São Geraldo, Cohab, além das famílias cadastradas no CRAS, e uma Instituição no Município de Pratânia.

## FORMAS DE PARTICIPAÇÃO

E.3.6

Para a Organização ser beneficiada do Programa de Segurança Alimentar e Nutricional Banco de Alimentos “Vó Leonor Bressanin”, deve-se cadastrar através do protocolo de documentos ao técnico do Programa:

- Plano de Trabalho da Organização;
- CNPJ;
- Inscrição dos Conselhos (CMAS, CMDCA, CMI, CMPD);
- Estatuto Consolidado;
- Ata de Eleição e Posse da Diretoria;
- Comprovante de Endereço.
- Ficha de Cadastro.

É importante ressaltar que os alimentos remanescentes aos atendimentos dos Beneficiados Atendidos, que geralmente são caracterizados por serem OSCs, normalmente são destinados à Diretoria de Promoção Social, quando se encontram aptos à metodologia de mediação, ou seja, aqueles que não foram submetidos aos processamentos mínimos, , entregues às famílias cadastradas no CRAS. Desse remanescente, é comum que uma parte seja composto por alimentos que não se encontram em sua forma integral, situação que faz com que esses sejam disponibilizados para consumo imediato, aos Beneficiados Cadastrados que processam tais alimentos em suas refeições diárias.

O número de Instituições atendidas durante o ano pode apresentar variações, em específico, em virtude da suspensão das atividades presenciais perante a pandemia COVID-19.

Mês	Número de OSC pactuadas	Número mensal de OSC atendidas	Cumprimento dos atendimentos pactuados (%)
Janeiro	15	09	60%
Fevereiro	15	09	60%
Março	15	09	60%
Abril	15	09	60%
Maio	15	09	60%
Junho	15	09	60%
Julho	15	11	73%
Agosto	15	10	67%
Setembro	15	12	80%
Outubro	15	15	100%
Novembro	15	15	100%
Dezembro	15	15	100%
<b>Média Total</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>73%</b>

- Obs: No exercício de 2021, dos meses de janeiro a setembro, não houve o atendimento aos SCFV, uma vez que as atividades presenciais permaneceram suspensas;
- A partir de setembro, a partir da solicitação via e-mail, retomamos os atendimentos aos SCFV, como de costume;
- De Outubro à Dezembro, atingimos a meta de atendimento pactuada. As doações remanescentes, ou seja, aquelas que não foram direcionadas para os Serviços que interromperam as atividades presenciais, foram, em parte, destinados às demais Organizações e também encaminhados ao CRAS do município.

## DESTAQUES PARA AÇÕES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2021

- Foram realizados contatos telefônicos e visitas em estabelecimentos comerciais, entre eles quitandas e mercados, além de fazendas e sítios, para divulgação das atividades do Banco de Alimentos, procurando assim, firmar vínculos com os colaboradores amigos e aumentar a captação de doações. Para os estabelecimentos que mantiveram as doações periódicas ao Banco de Alimentos, foram entregues os Selos de Colaboradores Amigos;
- Realizamos visitas nas Organizações da Sociedade Civil cadastradas no serviço, para atualizar as informações e rever as necessidades de cada uma, com a finalidade de melhorar o vínculo direto entre Organização e Banco de Alimentos;
- Durante o ano, pudemos contar com onze (11) colaboradores amigos, designados assim por direcionar doações periódicas ao nosso Programa e cerca de

dezesseis (16) colaboradores eventuais, os quais realizaram doações esporádicas de produtos alimentícios remanescentes;

- Definimos as propostas de atividades anuais, palestras e oficinas temáticas, assim como o cronograma das mesmas. Modificamos algumas ferramentas teóricas de trabalho, como as planilhas e tabelas em programa Microsoft Excel;

- Em virtude da pandemia do COVID-19, o nosso serviço considerado essencial, teve continuidade, com as doações direcionadas às Instituições de caráter continuado ou de Convivência, e para a Promoção Social do Município, a qual faz a distribuição às famílias mais vulneráveis. Os alimentos foram selecionados, higienizados e embalados em porções pequenas de forma a atender a maioria das famílias cadastradas;

- Realizamos capacitações e reuniões com a equipe de supervisão e operacional a fim de garantir maior eficiência no serviço e adequar às formas de processamento dos alimentos, frisando os modos de higiene, como forma de evitar a proliferação e contaminação do vírus do COVID-19;

- No ano de 2021, o banco de alimentos captou exatamente 103.640,50kg e, após processar, selecionar, embalar, distribuiu 82.923,32kg, superando em 21,9% a quantidade de kg captados e 9,75% a quantidade de kg distribuídos;

- É extremamente importante ressaltar que a diferença entre o peso captado e o peso distribuído, que atinge a quantidade de 20.717,18kg é oriunda da seleção da equipe do Banco de Alimentos, em que pautam identificam que tal quantidade não está apta para o consumo humano. Buscando estratégias de aproveitamento, o peso integral em perda é direcionado para alimentação animal, em específico de porcos, através do processo de Lavadura, a partir de colaboradores da zona rural local.

## RESUMO ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS

Atendimentos	Média Mensal	Anual
Atendimento aos Beneficiados <sup>1</sup>	11	132
Contato Telefônico	111	1.332
Contato Aplicativo de Mensagens	173	2.074
Visitas nos estabelecimentos comerciais <sup>2</sup>	4,25	51
Visitas nas Instituições	1,5	18
Colaboradores Amigos	19,92	239
Reuniões Internas	9	107
Reuniões Externas	0,5	7
Reuniões Beneficiados	0,08	1
Encaminhamentos <sup>3</sup>	1.062,89 kg	12.754,70 kg

(<sup>1</sup>) Os atendimentos às Organizações do Município foram reduzidos em virtude de alguns segmentos suspenderem as atividades presenciais, possibilitando assim, o remanejamento à outras Organizações que mantiveram o atendimento regular.  
(<sup>2</sup>) Buscando promover o aumento do vínculo com todos os segmentos de atendimento, retornamos as visitas às Organizações e estabelecimentos comerciais neste exercício.  
(<sup>3</sup>) Os encaminhamentos foram computados a partir de todos os alimentos direcionados para a Diretoria de Promoção Social do Município de São Manuel.

### Observações:

- O atendimento dos meses de Janeiro a Dezembro de 2021 consistiu nas doações realizadas periodicamente às Instituições, de acordo com a quantidade de pessoas atendidas, número de refeições/dia, dias de funcionamento e tipo de refeição.
- Os contatos telefônicos foram direcionados às Instituições para a destinação final dos alimentos captados, além dos estabelecimentos comerciais em busca de novas doações, e, intensificados mediante a pandemia COVID-19.
- As visitas nos estabelecimentos comerciais foram realizadas com o objetivo de fixar novos colaboradores e fortalecer o vínculo com os denominados colaboradores amigos, além das Organizações para o melhor entendimento do funcionamento das mesmas para atendê-las de forma justa.

<b>RESUMO DE FREQUÊNCIA DAS AÇÕES DO PROGRAMA</b>			
<b>AÇÃO DO PROGRAMA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>LOCAL</b>	<b>ATIVIDADE ESPECIFICAÇÃO</b>
Atendimento às Organizações	Ano todo	Banco de Alimentos	Doação de alimentos
Avaliação das ações do Banco de Alimentos pelas Organizações	1/ano	Organizações	Avaliações de Funcionamento do Banco de Alimentos
Oferta de Palestras para os(as) colaboradores(as) das Organizações	2/ano	Banco de Alimentos	- Educação Alimentar e Nutricional - Segurança Alimentar
Oferta de Oficina Temática	1/ano	Banco de Alimentos	Temas diversos
Campanha de Arrecadação de Alimentos	1/ano	Banco de Alimentos	Arrecadação de alimentos e destinação para locais quem mais necessitam

## METODOLOGIA

**E.3.7**

O Banco de alimentos “Vó Leonor Bressamin” vem estruturando suas instalações físicas e sua logística, para ofertar um serviço de captação ou de recepção e de distribuição gratuita de gêneros alimentícios oriundos de doações dos setores público ou privado a organizações cadastradas que integram:

- I. Instituições públicas ou privadas prestadoras de serviços de assistência social, de proteção e de defesa civil;
- II. Unidades de acolhimento institucional de crianças e adolescentes, adultos e situação de rua ou abrigos de longa permanência para idosos;
- III. Estabelecimentos de saúde;

IV. Outras unidades que demandem o recebimento, através do estabelecimento de regras para melhor aproveitamento dos produtos e assim ampliar a gamas de usuários.

O processo de rotinas administrativas e operacionais acontece de forma sistemática e que contribuem para o planejamento e controle das atividades do banco de alimentos, em especial nas áreas de relação com os parceiros doadores e com as instituições beneficiárias, nas áreas de logística, de ações educativas, administrativa, financeira e de pessoas. As ferramentas, os registros administrativos e operacionais são importantes aliados para o planejamento e controle das atividades e devem constituir parte fundamental da rotina, que são executadas pela equipe de referência do BA, a qual tem o conhecimento e domínio das atividades, dos instrumentos para registro e, principalmente, de como esses registros serão utilizados no futuro, a exemplo de prestações de contas. Para melhor entender a metodologia, realizamos a divisão das ações entre operacionais, de gestão e financeira, sendo estas:

- As ações operacionais contempladas são todas aquelas relacionadas às práticas processuais envolvidas na captação, manipulação e distribuição de doações de alimentos e/ou outros produtos aos beneficiários.
- As ações de gestão são todas aquelas voltadas a qualificar as práticas operacionais descritas acima, visando o alcance das dimensões de análise dos bancos de alimentos – equidade, eficácia e eficiência.
- A gestão financeira está em um conjunto de procedimentos e ações administrativas vinculadas ao planejamento, controle e análise de todas as atividades financeiras. Assim, a organização interna para articular os objetivos fundamentais traçados e os recursos disponíveis para realizá-los são elementos fundamentais para que o banco de alimentos aperfeiçoe a sua vida financeira, a curto, médio e em longo prazo.

As ações supramencionadas já mantem toda estrutura de execução que agiliza o processo, e ainda gerencia a distribuição dos produtos entre os usuários e beneficiários que também estão subdividas para atuar na captação e distribuição de alimentos em qualquer etapa da cadeia de produção e abastecimento.

## ➤ OPERACIONALIZAÇÃO

Assim definido o público e a forma da captação e distribuição, o (a) responsável pela coleta e os demais colaboradores realizam a pesagem bruta, selecionam e higienizam esses alimentos, ou se forem do gênero não perecível, verificam a embalagem e validade dos mesmos. Após esse processo, os alimentos são embalados e pesados novamente para posteriormente serem distribuídos de acordo com a Instituição, público atendido, quantidade de pessoas, tipo e quantidade de refeições (almoço, jantar e lanches intermediários), denotando a necessidade de aumento de mão de obra operacional em momentos específicos.

Além das atividades diárias, o Programa conta, em períodos não pandêmicos, com palestras e oficinas culinárias abertas para os manipuladores de alimentos das Instituições cadastradas, a fim de norteá-las para uma alimentação saudável e segura, o que foi impedido no último exercício por conta da Pandemia COVID-19.

## ➤ AÇÕES EDUCATIVAS

A execução do serviço contou com ações educativas, que buscaram informar e dividir informações junto aos seus Beneficiados Cadastrados sobre o compromisso de distribuição de alimentos, sobre os excedentes, mediante ao aumento da quantidade captada de alimentos que se encontram fora dos padrões de comercialização, buscando que esses possam vir a contribuir para a diminuição do desperdício de alimentos e, conseqüentemente para redução da insegurança alimentar das pessoas atendidas.

## MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

E.3.8

A equipe do Banco de Alimentos monitorou todas as ações e atividades realizadas diariamente, bem como todas as captações e processos oriundos a elas, tais como: controle de qualidade e perdas, controle de doações, estoque e congelados, além do destino apropriado dos resíduos orgânicos.

Na questão do processamento a equipe mantém a observação sistemática e analisa a integralidade e o aproveitamento das captações, buscando



diminuir ao máximo a porcentagem de perda dos alimentos, perda essa que depende da origem, da safra e do armazenamento dos locais que nos enviam os alimentos.

A equipe também lança mão de estratégias que otimizem os processos, com isso, busca avaliar a logística, o cronograma, a organização funcional, bem como, todos os processos de armazenamento e processamento, os gastos em material de consumo, bem como os contatos com os colaboradores e com as Organizações beneficiadas.

Para avaliação do cumprimento das metas, utilizamos alguns indicadores de processos que seguem:

- Percentual de aproveitamento de desperdício;
- Questionários de avaliação às Instituições;
- Quantidade de doação média mensal de alimentos por beneficiário;
- Capacidade de atendimento.

O monitoramento foi realizado diariamente pela equipe técnica, assim como mensalmente por meio de reuniões de equipe, o que propiciou a avaliação diária, bem como a implantação de uma planilha-programa, para sempre monitorar e avaliar tais processos.

Para o monitoramento dos dados estatísticos do Banco de Alimentos, a respeito da operacionalização e do processo de triagem dos alimentos captados, utilizaremos a tabela abaixo:

Avaliação	Especificação	Cálculo/Fórmula
Percentual de aproveitamento de desperdício.	Quantidade em quilos de alimentos fornecidos pelo Banco, que foram recolhidos sem condições de comercialização. Este é um indicador de eficiência que refletirá a capacidade de processamento do Banco para aproveitamento de alimentos que, de outra forma, seriam desperdiçadas.	$82.923,32(\text{kg}) \times 100/103.640,50(\text{kg})$ = <b>50,01 (%)</b>
Questionários de avaliação aos Beneficiados	Enviar questionários para os Beneficiados Cadastrados, para avaliação atuação do Banco de Alimentos e seu funcionamento.	Correção a partir da escala Likert.
Questionários de avaliação aos Colaboradores Amigos.	Enviar questionários os nossos Colaboradores Amigos, para avaliação da forma de atuação do Banco de Alimentos e seu funcionamento buscando diminuir a quantidade de alimentos desperdiçados.	Correção a partir da escala Likert.
Quantidade média mensal de alimentos por beneficiário	Quantidades de alimentos distribuídos às Organizações.	$82.923,23 (\text{kg}) - 20.613,18 (\text{kg}) =$ <b>82.923,32 (kg).</b>
Capacidade percentual de atendimento	Percentual de atendimentos analisados através do número de atendidos dos Beneficiados Cadastrados e que são referenciadas ao CMAS.	2.808 (nº pessoas atendidas nos Beneficiados Cadastrados pelo

		Banco) / 1.319 (nº de pessoas atendidas pelos Beneficiários Cadastrados no Conselho Municipal de Assistencial Social que fornecem refeições) x 100 = <b>46,97 (%)</b>
Capacidade de Processamento	Capacidade de Processamento de alimentos medial aos meses de atendimento.	103.640,50 (Quantidade captada no ano) – 20.613,18 (Quantidade perdida no ano) = 82.923,32 (Quantidade distribuída no ano) / 12 (nº de meses de atendimento) = <b>6.910,27 (kg)</b>
Capacidade Operacional	Capacidade operacional de distribuição, manipulação e arrecadação e alimentos.	6.910,27 (capacidade de Processamento) / 3 (nº de Colaboradores Operacionais*) = <b>2.303,42 (capacidade Operacional).**</b>

(\*) Entende-se como Colaborador Operacional aquele colaborador que aplica sua rotina nas ações laborais de dentro da área operacional do Banco de Alimentos, que gerem e triem a limpeza, seleção, separação, destinação de alimentos.

(\*\*) É necessário ressaltar que a rotina do Banco de Alimentos sofre frequentes alterações, derivadas de doações esporádicas, assim, quando ocorre, a gestão da OSC destina demais colaboradores para suprir tais necessidades, situação que não ocorrerá com frequência no exercício de 2022, uma vez que os demais Serviços, Projetos e Programas da OSC retomaram os atendimentos presenciais.

## RESULTADOS ALCANÇADOS

### E.3.9

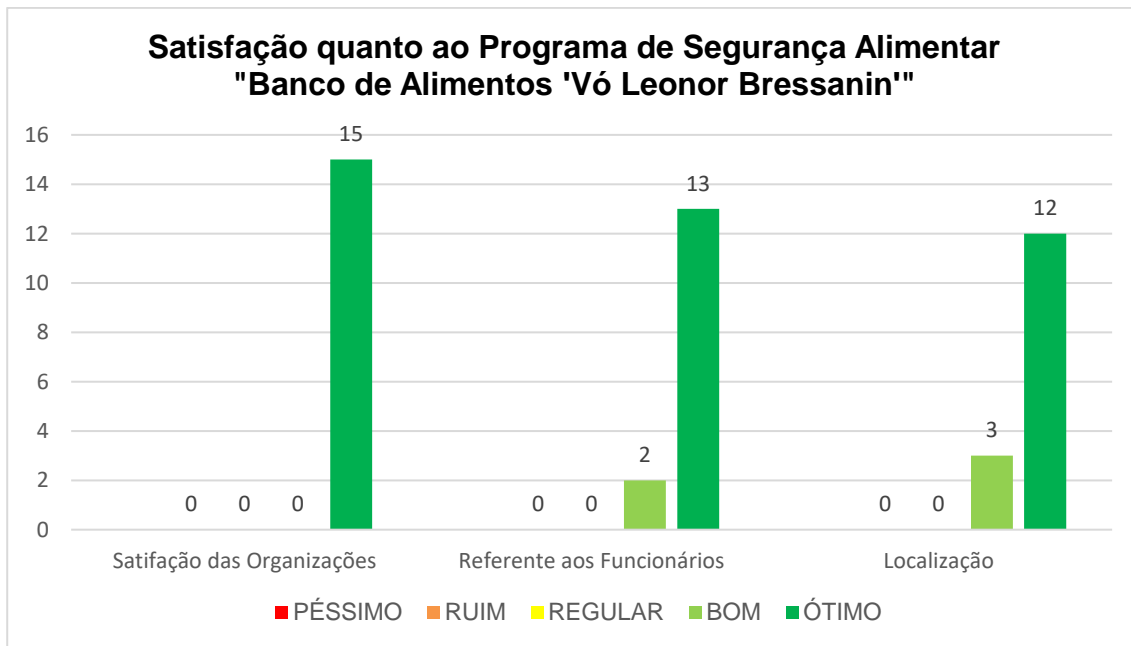
Metas		Indicador Qualitativo	Indicador Quantitativo	RESULTADO
I	Combater às perdas e desperdícios de alimentos, por meio da reintrodução desses alimentos na cadeia de abastecimento;	Melhora na Oferta de Alimentos aos Beneficiários, ao mesmo que Diminui as Expressões do Desperdício.	Quantidade de Alimentos reintroduzidos na cadeia de abastecimento (direcionados aos beneficiários) Quantidade de Alimentos não aptos ao consumo humano.	<b>80,01%</b>
II	Fomentar ações educativas voltadas à segurança alimentar e nutricional e ao fortalecimento Institucional, com vistas a qualificar a agenda de promoção da alimentação adequada e saudável.	A Aquisição de Conhecimentos por parte do Público Atendido e dos Manipuladores de Alimentos dos Beneficiários sobre Segurança Alimentar.	Frequência dos Participantes nas Atividades Oferecidas	<b>90%</b>
III	Contribuir para o direito humano à alimentação adequada e saudável da população beneficiária;	Destinação de Alimentos Captados aos Beneficiários Cadastrados. Diminuição da Quantidade de Alimentos Perdidos (Resíduos Orgânicos); Diminuição da Quantidade Final de Resíduos Orgânicos;	-Impactação na Rotina da Alimentação oferecida pelos Beneficiários. -Otimização da Rotina Operacional do Programa, a fim de diminuir a quantidade de Alimentos não aproveitados. -Destinação dos Produtos não aptos ao consumo humano para a Lavagem e Compostagem.	<b>80%</b>

<b>IV</b>	Promover a coleta dos alimentos excedentes de estabelecimentos comerciais como quitandas e mercados, além de sítios e fazendas do Município e da Região, tornando-os aptos para a distribuição para os beneficiados cadastrados;	Articulação e Contato com novos e potenciais Colaboradores Amigos; Treinamento da Equipe Operacional para a Otimização dos Alimentos Distribuídos.	Ampliação da quantidade de kg captados. Otimização da Quantidade Total de Alimentos aptos a Serem Distribuídos.	<b>121,9%</b>
<b>V</b>	Estimular ações para a redução de perdas e do desperdício de alimentos no município;	Atividades sobre Aproveitamento Integral de Alimentos aos Manipuladores dos Beneficiados. Campanhas sobre a Importância do Combate ao Desperdício.	Diminuição das perdas e do desperdício de alimentos no município.	<b>217,67%</b>
<b>VI</b>	Garantir que grupos com necessidades específicas sejam atendidos de forma diferenciada, de maneira a evitar que a diferença se transmute em desigualdade, explorando o conceito de equidade;	Distribuir Alimentos aos Beneficiados Sistematizadores e Mediadores a partir do estudo das informações prestadas no ato do Cadastramento.	Garantir que as Organizações recebam alimentos de acordo com a sua rotina e com a sua necessidade (equidade), a partir disponibilidade do Programa.	A partir da Implementação da Gestão de Alimentos, a Equipe pode garantir a distribuição de alimentos condizentes com a realidade dos beneficiados.
<b>VII</b>	Atender a necessidade da fome (no nível individual) por meio da distribuição de alimentos, maximizando, ao mesmo tempo, o rendimento do alimento doado, ou seja, impedindo que os alimentos resgatados pereçam, utilizando estratégias de conservação e/ou redistribuição rápida dos alimentos, fazendo uso do conceito de eficácia;	Diminuição do Tempo Operacional no Processo de Triagem dos Alimentos Captados. Maximização do Aproveitamento de Alimentos da Quantidade Captada;	Agilizar o Processo de Triagem de Alimentos, contribuindo diretamente com a qualidades e durabilidade destes. Aumento na quantidade e qualidade de alimentos triados, de compra a comprovar a eficácia das ações do Programa.	Implantado
<b>VIII</b>	Coletar, gerenciar e distribuir os alimentos doados, buscando avaliar a relação entre os recursos efetivamente utilizados e a realização das atividades, se utilizando do conceito da eficiência para tal.	Monitorar os dados do Programa, buscando mensurar o impacto social das ações do Programa junto dos recursos utilizados para sua execução.	Dados estatísticos que comprovem a eficiência do Programa.	Implantado

## SATISFAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES ATENDIDAS:

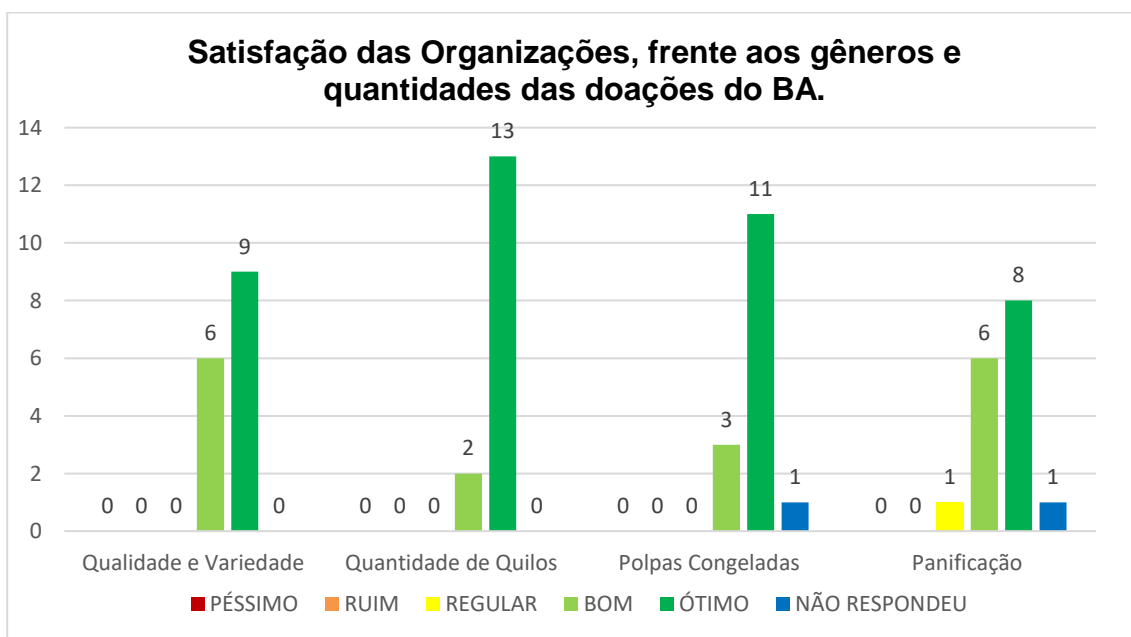
Segue ilustrado abaixo o gráfico referente às avaliações de satisfação realizadas pelo Banco de Alimentos e direcionadas às Organizações participantes do Programa.

As questões foram relacionadas ao serviço prestado, aos colaboradores, à localização, ao aproveitamento das doações, às quantidades, qualidade e variedade das mesmas, às polpas de frutas, aos produtos de panificação, pautas de reunião.



Podemos observar que todos os Beneficiados Cadastrados, 15 classificam os serviços prestados pelo Banco de Alimentos como ótimos. Quanto ao quadro de funcionários, 13 Beneficiados Cadastrados classificam-no como ótimo, enquanto 2 como bom.

Dos 15 Beneficiados Cadastrados, 12 classificam a localização e acessibilidade do Banco de Alimentos como ótima e 3 como boa.



Podemos observar que todos os Beneficiados Cadastrados, percebemos uma grande aprovação na qualidade, quantidade e no atendimento prestado por esse Programa.

## CONSIDERAÇÕES

E.3.10

Durante o exercício de 2021, obtivemos números variáveis de arrecadações de alimentos, assim como, de Colaboradores Amigos e Organizações que receberam as doações do Programa, devido à situação instaurada pelo Coronavírus, a qual impediu alguns Serviços de operarem com atendimento presencial em período de pandemia e retornando as atividades no segundo semestre. Frente a isso, os alimentos captados foram destinados às demais Instituições que mantiveram as ações mesmo em Pandemia, e também encaminhados ao CRAS do Município, de forma a atender as famílias mais vulneráveis referenciadas.

Ressaltamos que, mesmo com todos os obstáculos apresentados nesse período, o Banco de Alimentos superou as suas expectativas de arrecadação de alimentos em 21,9% além da quantidade captada dos anos anteriores. Quando pautamos nosso olhar sobre a avaliação de satisfação dos Beneficiados Cadastrados, percebemos que os mesmos demonstram grande satisfação e classificam como bom e ótimo nossas ações, nossas distribuições e nossa equipe. Ao refletir frente à evolução do Banco de Alimentos, tal desafio só foi possível superar através do remanejamento operacional das demais Unidades da OSC.

É importante também tornar explícito que o percentual de aproveitamento dos alimentos é aquele que estão aptos e que são direcionados para o consumo humano. Os que não se encontram, através da triagem, seleção e avaliação rigorosa, são direcionados ao consumo animal, através da captação de um parceiro e compostagem.

**FOTOS**

**E.3.11**





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

E.4

É importante ressaltar que os Serviços e Programas executados pelo Lar Anália Franco no ano de 2021 estiveram em consonância com as legislações que norteiam tais ações. As metas, mesmo em período pandêmico, foram atingidas de forma satisfatória. Também se faz necessário salientar que, mesmo atingidos pela Pandemia Covid-19, as equipes dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos continuaram operando, porém de forma remota no primeiro semestre, buscando promover a informação, a segurança, a garantia de direitos e ampliar a proteção social aos seus usuários, retomando os atendimentos presenciais a partir do segundo semestre do exercício.


O Banco de Alimentos, estratégia da Segurança Alimentar e Nutricional, triplicou as captações e a oferta de alimentos, o que denotou maior empenho da equipe fixa e a alocação dos demais colaboradores da OSC que se encontravam alocados nas unidades que estavam suas atividades presenciais suspensas, atingindo as metas e superando as expectativas para o exercício.

É importante ressaltar que, durante os 106 anos de atuação voltada para a comunidade de São Manuel de forma contínua e responsável, contamos com diversas parcerias, estas rogadas no ano de 2021, tais como a Usina São Manoel, Fazenda Experimental da UNESP, Rede Socioassistencial, Termos de Colaboração e, sobretudo, a GRAFILAR, nossa unidade geradora de renda do Lar Anália Franco.

São Manuel, dia 31 de março de 2022.



**Isabele Tais Bertolo**  
Supervisora do Banco de Alimentos



**Claudete dos Santos Fogaça**  
Supervisora do SCFV "Célia Zenir"



**Jaqueline C. Olenk Bulhões Molan**  
Supervisora do SCFV "Espaço Luz"



**Leila Zorkot Sangalli**  
Coordenadora Geral dos Projetos Sociais