



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

---

*Nome da OSC: INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL*

*CNPJ: 16.651.882/0001-95*

**À Comissão de Seleção**

### **EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO 128/SMADS/2025**

**SEI: 6024.2025/0010863-0**

**Tipo de Serviço:** Centro de Acolhida às Pessoas em Situação de Rua

**Modalidade:** Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas

SAS /Ermelino Matarazzo

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

Rua Ferdinando Bibiena, 337 - Cidade A. E. Carvalho - SÃO PAULO/SP, CEP: 08225-300  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



**PLANO DE TRABALHO**

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO 128/SMADS/2025**

**SEI: 6024.2025/0010863-0**

**Tipo de Serviço:** Centro de Acolhida às Pessoas em Situação de Rua

**Modalidade:** Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas

SAS /Ermelino Matarazzo

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

Rua Ferdinando Bibiena, 337 - Cidade A. E. Carvalho - SÃO PAULO/SP, CEP: 08225-300  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## 1. DADOS DO SERVIÇO

- 1.1 **Tipo de Serviço:** Centro de Acolhida às Pessoas em Situação de Rua
- 1.2 **Modalidade:** Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas
- 1.3 **Nome Fantasia:** Centro de Acolhida Neide Vita
- 1.4 **Capacidade de Atendimento:**
- 1.5 **Nº total de vagas:** 160
- 1.5.1. **Turnos:**
- 1.5.2. **Nº de vagas x turnos:** 80 diurnas e 80 noturnas
- 1.5.3. **Nº de vagas x gênero:** Masculino
- 1.6 **Distrito possível para instalação do serviço:** Ermelino Matarazzo ou Ponte Rasa
- 1.7 **Área de abrangência do serviço:** Regional
- 1.8 **Bem imóvel:** Locado pela OSC com repasse de recursos da SMADS
- 1.9 **Forma de pagamento de concessionárias (água/luz):** Forma de pagamento de concessionárias (água/luz): Pagas pela OSC com repasse de recursos da SMADS

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

- 2.1. **Nome da OSC:** INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL
- 2.2. **CNPJ:** 16.651.882/0001-95
- 2.3. **Endereço Completo:** Rua Ferdinando Bibiena, 337 - Cidade A. E. Carvalho
- 2.4. **CEP:** 08225-300
- 2.5. **Telefone:** (11) 94176-3926/ (11)98302-7581
- 2.6. **E-mail:** [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)
- 2.7. **Site:** -----
- 2.8. **Nome da Presidente:** Marcos Felix
- 2.8.1. **CPF:** 221.893.168-04
- 2.8.2. **RG:** 29332813-4 / Órgão Emissor: SSP
- 2.8.3. **Endereço Completo:** Rua Edward Felix de Moraes, nº 372, CEP: 08220-400 – Vila Campanella- São Paulo/SP



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

### Curriculum da OSC

O Instituto DALVA RANGEL, pessoa jurídica de Direito Privado, sem fins econômicos, com prazo de duração indeterminado, de caráter filantrópico, assistencial, promocional, recreativo e educacional, sem cunho político ou partidário, com finalidade de atender a todos independente de classe social, nacionalidade, sexo, raça, cor e crença religiosa. O Instituto mantém uma vasta experiência no que tange a parte assistencial e educacional, outrora já prestou serviços voltados a crianças e jovens através dos projetos educacionais disponibilizados gratuitos pela própria instituição.

Presta assistência jurídica à população, entre outros, com o intuito de mobilizar na melhoriado bairro no que tange aos anseios imediatos dos moradores em questão a escolas, creches escolares, mais habitação para a população, mais postos de saúde na área de lazer, mediante o estudo dos problemas relativos à melhoria e adaptação do ambiente urbano às aspirações coletivas  
nossa objetivo é pleitear junto aos poderes públicos contribuir a promoção da solução da necessidade dos mesmos.

Partimos do princípio da Organização Social que é um conceito da Sociologia que trata da forma como uma sociedade estruturada é organizada e o papel que cada um recebe.

A organização da sociedade é influenciada pelos comportamentos e pelo relacionamento entre pessoas individualmente ou em grupo. É por isso que a sociedade é organizada de acordo com as culturas, ou seja, cada povo organiza-se de uma forma diferente. Indispensável para a sobrevivência da sociedade, a organização social está presente em várias esferas sociais, tais como cultural, econômica, familiar e política.

Desde a nossa fundação temos como objetivo a garantia da conquista de autonomia através de direitos. Desta forma, tem como missão apoiar crianças, jovens, mulheres e famílias em situação de vulnerabilidade na defesa, elevação e manutenção da qualidade de vida através de ações assistenciais preventivas e de promoção humana, sem distinção de raça, cor, sexo, nacionalidade, condição social,

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

credo político, filosófico ou religioso, através de preparo social-moral, educacional, técnico-profissional, esportivo, cultural, orientação educacional. Trabalhando para que cada pessoa seja **SUJEITO** de sua história e membro ativo na sociedade pelo bem comum.

A visão institucional é ser reconhecida como instituição de promoção do desenvolvimento integral e harmônico da criança, do adolescente e do jovem com integração familiar e com acesso democrático a bens culturais, de educação e atendimento social digno para proteção à vida.

Valores institucionais, preservação de valores familiares, fortalecimento de vínculos, honestidade, transparência e coerência em nossas ações e relações, respeito pela diversidade social, cultural, ambiental e econômica, valorização e reconhecimento de sua complexidade.

### SEDE ADMINISTRATIVA

Nome da Entidade: INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL
CNPJ: 16.651.882/0001-95
Data de inscrição no CNPJ: 02/08/2012
Endereço: Rua Graxaim, 185 B
Bairro: Cidade Antônio Estevão de Carvalho
CEP: 08.223-050
Cidade: São Paulo - Estado: São Paulo
E-mail: <a href="mailto:isdradm@gmail.com">isdradm@gmail.com</a>
Telefones: ( 11) 94176-3926 / (11) 94546-3874 / (11) 98302-7581
CNAE: Atividades de associações de defesa de direitos sociais

### REGISTROS DA OSC

- CENTS
- CRCE
- CMDCA
- COMAS

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

- 
- CREDENCIAMENTO SMADS
  - UTILIDADE PUBLICA MUNICIPAL
  - CREDECIAIMENTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO – SME
  - PARCERIA COM A SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO – SEDS

### **PARCERIAS COM O PODER PÚBLICO**

- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO – SME
- SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO – SEDS
- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL – SMADS

### **SERVIÇOS**

1. **Cei Dalva Rangel** – 78 atendidos – Crianças de 0 a 3 anos e 11 meses. Av. Antônio Manograsso, nº 311. Chac. Belenzinho
2. **Cei Santa Rita** – 90 atendidos – Crianças de 0 a 3 anos e 11 meses. Rua Cachoeira, nº 1049. Catumbi
3. **Cei Tutulandia** – 140 atendidos – Crianças de 0 a 3 anos e 11 meses. Rua José Pinheiro, nº 100. Jd. Piratininga.
4. **Cei Loris Malaguzzi** – 115 atendidos – Crianças de 0 a 3 anos e 11 meses. Rua Edson Chagas, nº 11. Vila Yolanda II.
5. **Cei Maria Montessori** – 223 atendidos – Crianças de 0 a 3 anos e 11 meses. Rua Fernão Carrilho, nº 50. Jd. São Paulo
6. **Cei Ismael Ivo** – 57 atendidos – Crianças de 0 a 3 anos e 11 meses. Rua Porto dos Gaúchos, nº 189. Vila Ema
7. **SAICA Bertha Lutz** - SAS Osasco – 14 atendidos
8. **SAICA Nise da Silveira** - SAS Osasco
9. **SPSCAVV Espaço Viver** - 80 atendidos – Crianças a adolescentes de 0 a 17 anos e 11

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

meses. Cid. Tiradentes.

10. **SPSCAVV Projeto Reviver** – 120 atendidos - Crianças a adolescentes de 0 a 17 anos e 11 meses. Cidade Tiradentes
11. **SAICA Nadir Silveira** – 15 atendidos – Crianças e adolescentes de 0 a 17 anos e 11 meses. Cid. Tiradentes.
12. **SAICA Rosa Parks** – 15 atendidos - Crianças e adolescentes de 0 a 17 anos e 11 meses. Guaianases.
13. **SAICA ESPECIALIZADO** – 10 vagas – Distrito Ermelino Matarazzo (Emergencial)
14. **CA emergencial OBT** – 90 vagas – Distrito Cidade Tiradentes
15. **CCA - CENTRO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES** – 120 atendidos - SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV – Distrito Itaquera
16. **REPÚBLICA PARA ADULTOS ALICE BALL** – 20 vagas – Distrito São Mateus
17. **SAICA Frida Kahlo**- SAS/Santana (Em fase de assinatura de Termo)
18. **SAICA Lélia Gonzales** - SAS/Santana (Em fase de assinatura de Termo)
19. **CENTRO DE ACOLHIDA PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA Maria Firmina dos Reis** - Sigloso - SAS/Mooca (Em fase de assinatura de Termo)
20. **CENTRO DE ACOLHIDA / FEMININO Tereza de Benguela 24hrs** SAS/Casa Verde (Em fase de assinatura de Termo)
21. **SASF Maria Mahin** – Em fase de aprovação do imóvel
22. **NCI – Núcleo de Convivência ao Idoso** – 22 atendidos. Rua Ferdinando Bibiena, nº 337. Cid. A.E. Carvalho. (Serviço não conveniado com a prefeitura).

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



### 3. DESCRIÇÃO DA REALIDADE OBJETO DA PARCERIA (Demonstrar o nexo entre as características territoriais, a conjuntura local e o serviço que será executado)

A existência de uma população em situação de rua no Brasil, e em particular na cidade de São Paulo, não é um fenômeno recente, mas um processo histórico complexo, diretamente ligado às desigualdades estruturais, aos modelos de desenvolvimento urbano e às sucessivas crises econômicas do país. Compreender essa trajetória e os marcos legais que a acompanharam é essencial para justificar e qualificar a oferta de serviços como o Centro de Acolhida.

#### Breve Histórico: Da Invisibilidade à Questão Social

- **Até a década de 1980 (A Visão da Vadiagem e da Segurança):** Historicamente, a pessoa em situação de rua era vista não como um sujeito de direitos, mas como um "vagabundo" ou "vadio", um problema de segurança e ordem pública. As políticas eram predominantemente higienistas e repressivas, focadas na remoção forçada e no encarceramento, sem qualquer preocupação com as causas sociais do fenômeno. Os poucos abrigos existentes eram de caráter caritativo e assistencialista, sem uma perspectiva de direitos.
- **Décadas de 1980 e 1990 (Redemocratização e Movimentos Sociais):** Com a redemocratização do Brasil e a promulgação da **Constituição Federal de 1988**, o paradigma começa a mudar. A Constituição estabelece a dignidade da pessoa humana como fundamento da República e consagra a assistência social como um direito do cidadão e dever do Estado. Nesse período, surgem os primeiros movimentos sociais organizados pela própria população em situação de rua, que começam a pautar suas demandas e a lutar por visibilidade e direitos.
- **Anos 2000 (A Construção da Política Pública):** O século XXI marca a virada definitiva, com a consolidação da assistência social como política pública. A população em situação de rua deixa de ser um "caso de polícia" para se tornar, oficialmente, objeto de uma política de proteção social.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



### 2. Marcos Legislativos e a Criação dos Serviços

A evolução do tratamento dado à população em situação de rua é indissociável da criação de um arcabouço legal que a reconhece como sujeito de direitos.

#### a) Marco Nacional: A Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR)

- **Decreto Federal nº 7.053/2009:** Este é o principal marco legal em âmbito nacional. A PNPSR instituiu uma política intersetorial e mudou radicalmente a abordagem do tema.
- **Conceito Oficial:** Definiu oficialmente quem é a população em situação de rua, considerando a heterogeneidade do grupo (uso de logradouros públicos como moradia, utilização de albergues, etc.).
- **Princípios:** Estabeleceu princípios como o respeito à dignidade, o direito à convivência familiar e comunitária, e a valorização das singularidades.
- **Diretrizes:** Determinou a criação de serviços especializados, a articulação entre diferentes políticas (saúde, trabalho, educação, moradia) e a proibição de ações de remoção forçada e recolhimento de bens.
- **Impacto na Criação de Serviços:** A PNPSR impulsionou a criação e a padronização de serviços em todo o país, em conformidade com o SUAS. Ela é a base para a existência de serviços como os Centros de Acolhida, Centros POP e equipes do Consultório na Rua.

#### b) Marcos na Cidade de São Paulo: Pioneirismo e Consolidação

A cidade de São Paulo, por sua dimensão e pela visibilidade do fenômeno, foi pioneira na criação de políticas e serviços específicos.

- **Lei Municipal nº 12.316/1997:** Antes mesmo da política nacional, São Paulo já dava passos importantes. Esta lei instituiu a "Política de Atendimento à População em Situação de Rua", estabelecendo os primeiros princípios de respeito e dignidade.



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

- **Tipificação dos Serviços (SMADS):** A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) foi fundamental na criação e padronização de uma rede de serviços complexa e diversificada, que serviu de modelo para outras cidades. A partir das diretrizes nacionais e das necessidades locais, foram criados e tipificados serviços como:
  - **Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros POP):** Equipamentos de referência diurna, porta de entrada para a rede. Oferecem espaço para higiene, alimentação, guarda de pertences e atendimento técnico para a construção do Plano de Acompanhamento Individual (PIA).
  - **Serviços de Abordagem Social Especializada (SEAS):** Equipes que vão às ruas para realizar a busca ativa, criar vínculo e ofertar os serviços da rede, atuando como a ponte entre a rua e os serviços de acolhimento.
  - **Centros de Acolhida para Adultos (Modalidades I e II):** Serviços de acolhimento que oferecem abrigo, alimentação e acompanhamento técnico. A grande inovação foi a criação do **Centro de Acolhida II (24 horas)**, que superou o antigo modelo de albergue (onde o usuário só podia pernoitar). O modelo 24h permite a permanência contínua, a guarda de pertences, o cuidado com a saúde e a construção de um vínculo mais forte com a equipe, sendo uma resposta muito mais adequada à complexidade do público.
  - **Repúblicas e Moradia Transitória:** Serviços que representam um passo adiante no processo de saída das ruas, oferecendo moradia com maior grau de autonomia, em preparação para a vida independente.
- **Decreto Municipal nº 59.247/2020 (Política Municipal para a População em Situação de Rua):** Este decreto atualizou e consolidou a política municipal, incorporando os avanços da PNPSR e as lições aprendidas ao longo dos anos. Ele reforça a intersetorialidade, o respeito aos direitos humanos e a prioridade do atendimento a essa população.

O território de abrangência da Supervisão de Assistência Social (SAS) Ermelino

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

Matarazzo é um dos mais emblemáticos da cidade de São Paulo, marcado por um profundo e visível paradoxo. De um lado, é uma das áreas mais ricas e desenvolvidas da América Latina, concentrando centros financeiros, polos gastronômicos, uma vibrante vida noturna e empreendimentos imobiliários de altíssimo padrão. De outro, essa mesma pujança econômica e a intensa circulação de pessoas e capital atuam como um polo de atração para indivíduos em situação de extrema vulnerabilidade, que buscam no território meios de sobrevivência, como a cata de material reciclável, o trabalho informal e a mendicância.

É nesse cenário de contrastes agudos que a população em situação de rua se insere, não como uma presença estranha, mas como uma consequência direta da dinâmica socioeconômica local. A parceria de um **Centro de Acolhida para Adultos II (24 horas)** se justifica pela necessidade de oferecer uma resposta de proteção social qualificada e integral a essa população, que enfrenta vulnerabilidades complexas e multifatoriais.

A necessidade do Centro de Acolhida 24h está diretamente ligada às características e à conjuntura específica do território da SAS Ermelino Matarazzo:

### 1. Característica Territorial: Polo Econômico e de Serviços

- **Conjuntura Local:** A alta concentração de comércios, bares, restaurantes e escritórios gera uma grande quantidade de resíduos recicláveis e um fluxo intenso de pessoas, criando oportunidades de sobrevivência para a população em situação de rua. Durante o dia, essas pessoas estão em constante movimento, buscando renda. À noite, procuram abrigo nas marquises, praças e vãos de viadutos do próprio território.
- **Nexo com o Serviço:** Um Centro de Acolhida 24h é essencial porque oferece a flexibilidade que essa rotina exige. Diferente de um albergue noturno, o modelo 24h permite que o usuário guarde seus pertences em segurança durante o dia, acesse o serviço para higiene ou descanso a qualquer momento e tenha um ponto de referência estável, sem o risco de perder a vaga ao sair para trabalhar. Ele se torna uma base segura, não apenas um dormitório.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



### 2. Característica Territorial: Conflitos de Uso do Espaço Público e "Aporofobia"

- **Conjuntura Local:** A valorização imobiliária e a presença de moradores e comerciantes com alto poder aquisitivo intensificam os conflitos pelo uso do espaço público. A população em situação de rua é frequentemente alvo de ações de "limpeza social", abordagens truculentas e aporofobia (aversão aos pobres), sendo expulsa de locais públicos e tendo seus pertences e barracos removidos.
- **Nexo com o Serviço:** O Centro de Acolhida 24h funciona como um **espaço de proteção e garantia de direitos humanos**. Ele oferece um refúgio seguro contra a violência e a hostilidade das ruas, garantindo a dignidade, a segurança física e a preservação dos poucos bens que essas pessoas possuem. É uma resposta concreta do poder público para mediar esses conflitos, retirando as pessoas da exposição à violência.

### 3. Característica Territorial: Perfil da População Atendida

- **Conjuntura Local:** A população em situação de rua no território é heterogênea, mas apresenta um alto índice de vulnerabilidades agravadas:
  - **Saúde:** Muitos possuem doenças crônicas não tratadas, transtornos mentais severos e problemas decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas.
  - **Vínculos Familiares:** A maioria possui vínculos familiares rompidos ou extremamente fragilizados.
  - **Idade:** Há uma presença significativa de pessoas idosas, com mobilidade reduzida e condições de saúde mais delicadas.
- **Nexo com o Serviço:** Um serviço de pernoite é insuficiente para lidar com essa complexidade. O modelo de **Centro de Acolhida II (24h)** é desenhado para ser mais do que um teto; ele é um espaço de cuidado e reconstrução. A permanência contínua permite:
  - **Acompanhamento e Articulação com a Rede de Saúde:** A equipe do serviço tem como objetivo garantir a inclusão de 100% dos acolhidos na rede de saúde, realizando o mapeamento das necessidades individuais. O trabalho consiste em articularativamente com as Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centros de Atenção Psicossocial

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

(CAPS) e outros serviços de saúde do território para assegurar o acesso, o acompanhamento de tratamentos, a adesão a processos terapêuticos, promovendo a proteção integral do usuário.

- **Construção de Vínculo Terapêutico:** A convivência diária permite que a equipe técnica (assistentes sociais, psicólogos) construa um vínculo de confiança, essencial para o trabalho de resgate da autoestima, da história de vida e da tentativa de reconexão com familiares.

### 4. O Papel do Serviço na Articulação com a Rede Territorial

#### 4.1. Diagnóstico da Rede e Barreiras de Acesso

O território da SAS Ermelino Matarazzo dispõe de uma rede intersetorial de serviços, incluindo equipamentos de saúde (UBS, CAPS), do Sistema de Garantia de Direitos (Defensoria Pública) e de outras políticas públicas. No entanto, a população em situação de rua enfrenta barreiras significativas para acessar essa rede, como a ausência de documentação civil, a falta de um endereço de referência e o desconhecimento sobre seus direitos, o que aprofunda sua exclusão social.

#### 4.2. O Centro de Acolhida como Referência e Articulador

Conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e a Portaria 46/SMADS/2018, o Centro de Acolhida para Adultos II (24h) é um serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade. Sua função transcende a oferta de abrigo, constituindo-se como um ponto de referência para o usuário e um polo de articulação com a rede de serviços.

O funcionamento ininterrupto (24 horas) é condição essencial para que a equipe técnica desenvolva o trabalho social de:

- **Garantia do Acesso à Documentação:** Atuar como endereço de referência do usuário, viabilizando e acompanhando o processo de obtenção de documentos fundamentais (RG, CPF, Certidão de Nascimento), que são a porta de entrada para a cidadania.
- **Articulação e Acompanhamento na Rede:** Realizar a articulação com os

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

serviços do território, não se limitando ao encaminhamento. O trabalho da equipe inclui o agendamento, o acompanhamento do usuário aos serviços e a atuação como elo de referência e contrarreferência junto ao CRAS, CREAS, Centros POP e demais políticas públicas, garantindo a efetividade do acesso e a continuidade dos atendimentos.

Dessa forma, o serviço funciona como uma ponte, superando as barreiras que impedem a pessoa em situação de rua de acessar seus direitos e promovendo sua efetiva reintegração social e comunitária.

A população em situação de rua constitui um dos grupos de pessoas em maior vulnerabilidade e risco pessoal e social da sociedade, em especial nas grandes cidades, e necessitam de proteção social especial sendo um dos temas mais complexos a serem enfrentados pela política de assistência social. No caso específico da Cidade de São Paulo, verifica-se que essa população tem crescido sistematicamente.

Segundo dados do último Censo realizado em São Paulo nos meses de outubro e novembro de 2021, existem na cidade de São Paulo um total de 31.884 pessoas em situação de rua. Desse total, 12.675 pessoas encontravam-se nos serviços de atendimento a essa população, aqui denominados “acolhidos”, e 19.209 encontravam-se nos logradouros e demais espaços públicos da cidade, que usam as ruas para viver e pernoitar.

Quando comparamos esses dados com o do Censo anterior (2019), fica demonstrado o número crescente de pessoas em situação de rua. O crescimento da população em situação de rua entre o Censo de 2019 e de 2021 foi de 31%, revelando que a vulnerabilidade e risco cresceram, devendo a assistência social se preparar para o atendimento a esse acréscimo de pessoas.

**Tabela 1 – Total de pessoas em situação de rua de 2000 a 2021**

ANO	2000	2009	2011	2015	2019	2021
Total	8.706	13.666	14.478	15.905	24.344	31.884

Fonte: SMADS/Fipe/2000/2009/2015; SMADS/FESP/2011; SMADS/Qualitest/2019/2021

Na Tabela 2, pode-se observar que, desde o ano 2000, o número de pessoas “na rua” não superava o de “acolhidos” e em 2019 houve a inversão, crescimento que

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

pressiona os serviços de acolhimento e a equipe de abordagens. Está sob a responsabilidade dessa equipe o convencimento e encaminhamento dessa população para o acolhimento e cabe à SMADS a oferta de vagas em volume e padrões adequados para superar uma das etapas de maior vulnerabilidade na trajetória dessa população, que é dormir na rua. Uma vez acolhidas, a equipe do CA II deve oferecer todo trabalho de construção do processo de saída das ruas, com atenção à restauração de autonomia e protagonismo para que cada pessoa possa reconstruir sua própria maneira de reinserção familiar e comunitária, podendo fazer suas escolhas pessoais de arranjos familiares, amparada pelo acesso a rede de serviços, a benefícios assistenciais e demais políticas públicas com o suporte de atendimento de profissionais preparados. Além disso, com maior número de pessoas desprotegidas por um teto, a abertura de novas vagas e a manutenção das existentes devem ser priorizadas.

**Tabela 2 – Variação anual da quantidade de pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo, 2000/2009, 2009/2011, 2011/2015, 2015/2019 e 2019/2021**

Situação Ano	Acolhidos		Rua		Total	
	Nº de pessoas	Variação anual	Nº de pessoas	Variação anual	Nº de pessoas	Variação anual
2000	3.693		5.013		8.706	
2009	7.079	7,50%	6.587	3,08%	13.666	5,14%
2011	7.713	4,38%	6.765	1,34%	14.478	2,93%
2015	8.570	2,67%	7.335	2,04%	15.905	2,38%
2019	11.693	8,08%	12.651	14,60%	24.344	11,23%
2021	12.675	8,40%	19.209	51,84%	31.884	30,97%

Fonte: SMADS/Fipe/2000/2009/2015; SMADS/FESP/2011; SMADS/Qualitest/2019/2021.

O Mapa 1 mostra que a população em situação de rua está mais concentrada na área central da cidade, especialmente na Subprefeitura da Sé, que é dividida em oito distritos: Bela Vista, Bom Retiro, Cambuci, Consolação, Liberdade, República, Santa Cecília e Sé. Nessa Subprefeitura foram recenseadas 12.851 pessoas em situação de rua, o que corresponde a 40,3% da população em situação de rua na cidade: 8.566 pessoas foram encontradas pernoitando nas ruas e 4.285 estavam acolhidas pela rede conveniada. Nas subprefeituras do entorno da Sé (Mooca, Lapa, Vila Mariana e Santana), encontramos 9.077 pessoas, o que equivale a 28,5% da população. Na subprefeitura de Ermelino Matarazzo foram encontradas 346 pessoas em situação de

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

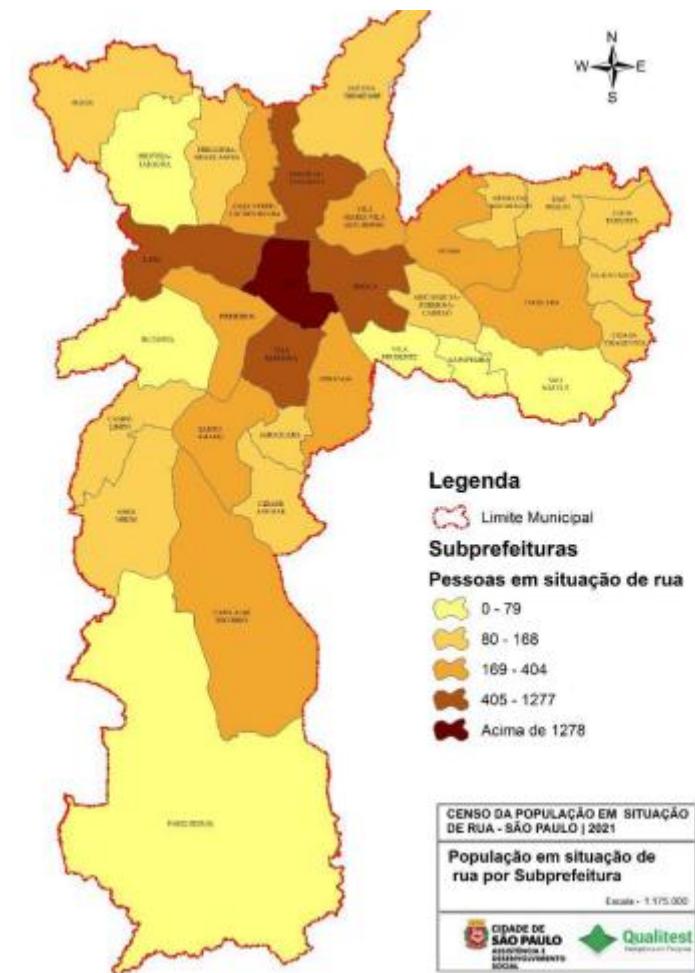
RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

rua, sendo 153 pernoitando nas ruas e 193 em serviços de acolhimento.

### Mapa 1. Concentração de População em Situação de Rua por Subprefeitura, Censo da População em Situação de Rua, 2021



Na Tabela 3, pode-se verificar a quantidade de pessoas em situação de rua encontradas pelos recenseadores em cada uma das Subprefeituras da cidade, por ordem decrescente de grandeza.

**Tabela 3. Subprefeituras com maior população em situação de rua**

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO - SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

Subprefeitura	Pessoas
Sé	12851
Mooca	5811
Vila Maria-Vila Guilherme	1238
Santana-Tucuruvi	1232
Santo Amaro	1090
Lapa	1062
Vila Mariana	972
Penha	583
Itaquera	549
Pinheiros	545
Ipiranga	544
Casa Verde-Cachoeirinha	539
São Miguel	417
Aricanduva-Formosa-Carrão	407
Guaiianases	391
Campo Limpo	348
Ermelino Matarazzo	346
Jabaquara	345
Capela do Socorro	340
Vila Prudente	303
Jaçanã-Tremembé	297
São Mateus	288
Butantã	263
Cidade Ademar	193
Itaim Paulista	186
Freguesia-Brasilândia	165
M'boi Mirim	143
Cidade Tiradentes	134
Perus	118
Pirituba-Jaraguá	100
Sapopemba	44
Parelheiros	40
<b>Total Geral</b>	<b>31884</b>

Fonte: SMADS/Qualitest/2021.

A Tabela 4 mostra a rede socioassistencial de acolhimento para pessoas em situação de rua na subprefeitura de Ermelino Matarazzo, separadas por modalidade de atendimento. Percebe-se que, o número de vagas é insuficiente para acolher todas as pessoas em situação de rua recenseadas em 2021 na região.

**Tabela 4.– Rede parceira para acolhimento de Pessoas em Situação de Rua na Subprefeitura de Ermelino Matarazzo, junho de 2025.**

Tipologia	Serviços	Vagas
CA II - CENTRO DE ACOLHIDA PARA ADULTOS II POR 24 HORAS	1	160
CAE - CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIAL PARA FAMÍLIAS	1	80
CAE - CENTRO DE ACOLHIDA ESPECIAL PARA MULHERES	1	60
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>300</b>

Fonte: SMADS/CGPAR/junho 2025

Segundo os dados da Operação Baixas Temperaturas – OBT do ano de 2024,

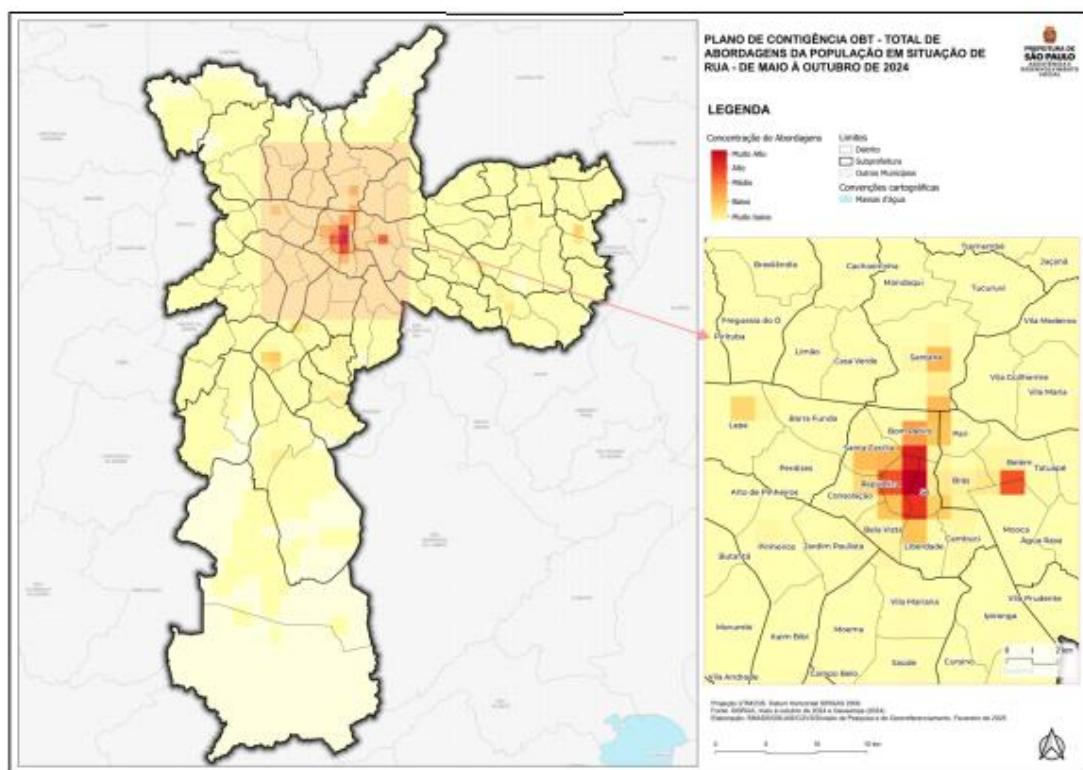
**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



foram realizadas 303.443 abordagens no período de maio a outubro, em toda cidade de São Paulo. Desse total, 125.938 (42%) foram realizadas na subprefeitura da Sé. O Mapa 2, elaborado pela Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial, mostra a concentração nos territórios das abordagens realizadas no período supracitado. Pode-se observar que as pessoas em situação de rua e, consequentemente, as abordagens, estão concentradas na região central da cidade, que aparece em destaque no mapa.

**Mapa 2. Mapa de calor das abordagens à população em situação de rua no período de maio a outubro de 2024**



A população em situação de rua é majoritariamente masculina, ultrapassando 80% do total daqueles que responderam à questão no censo de 2021, e não branca; novamente considerando apenas os respondentes, negros, pardos e indígenas correspondem a aproximadamente 71% dos entrevistados. Já em relação à idade, a maior parte dessa população (49,4%) encontra-se na faixa etária de 31 a 49 anos. No censo da população em situação de rua de 2019, a questão “você possui alguém aqui que considera sua família?” foi incluída na pesquisa com a preocupação de mapear os arranjos familiares possíveis das pessoas que se encontravam em situação de rua.

CNPJ: 16.651.882/0001-95

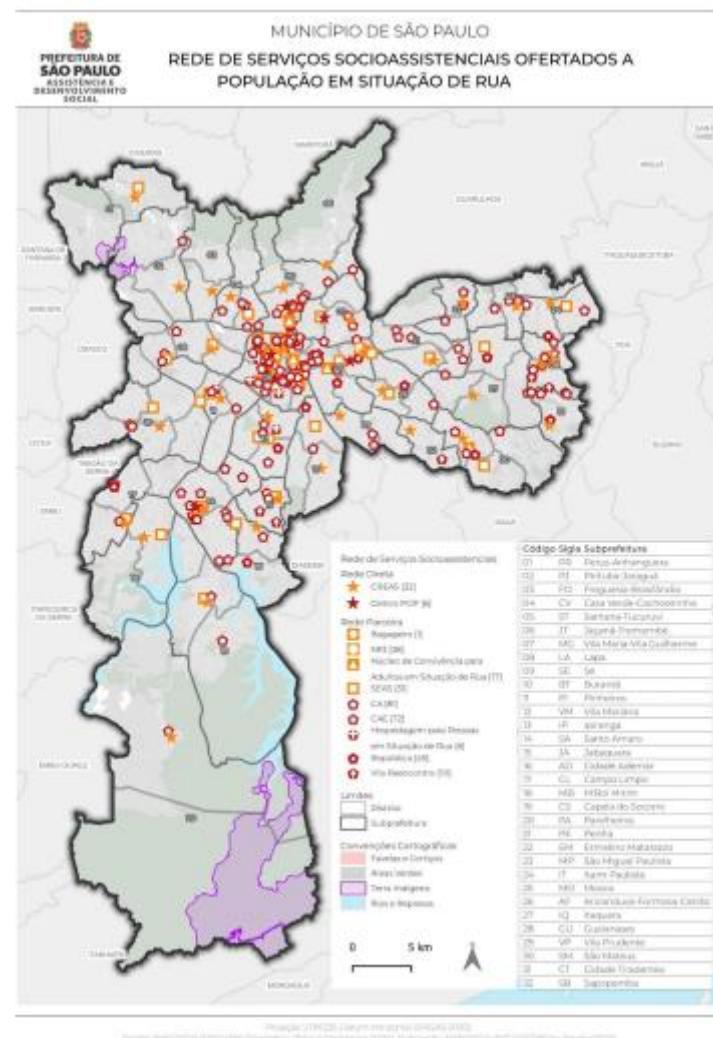
RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO - SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

Naquele momento de coleta de informações, 20% da população em situação de rua informou que possuía, no local da entrevista, alguma pessoa que considerava sua família (sem necessidade de laços sanguíneos). Em 2021, o percentual subiu para 28,6%, indicando um provável aumento do perfil de pessoas acompanhadas de outras com laços afetivos e/ou consanguíneos em situação de rua.

### Mapa 3. Localização da população em situação de rua (Censo 2021) e Rede socioassistencial para a População em Situação de Rua na cidade de São Paulo, janeiro de 2025.



A localização dos serviços deve respeitar as informações das pesquisas e estudos e a maioria dos serviços deve ser ofertada nos territórios de concentração da população em situação de rua, reconhecendo os laços comunitários estabelecidos com a região. A

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO - SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

região central está moderadamente preparada para receber a demanda de pernoite, mas ainda faltam vagas e serviços adequados. A necessidade de ampliação de rede de acolhimento é urgente, pois o maior número de pessoas em situação de rua está na região central e ainda deve-se observar o fluxo de pessoas em extrema pobreza de outras regiões que acabam vindo para o centro para conseguir alguma forma de sustento e para sociabilizar e só retornam para suas moradias aos finais de semana, pernoitando em centros de acolhida ou nas ruas.

Nos rankings de priorização elaborados para subsidiar o Plano Municipal de Assistência Social 2023 e para abertura de serviços produzidos pela Coordenação do Observatório da Vigilância Socioassistencial, o distrito de Ermelino Matarazzo está 35º posição e o da Ponte Rasa na 56º. Quanto mais elevada a posição, maior a prioridade identificada pelo instrumento. Essa priorização foi construída com base na análise e comparação de dados quantitativos, respeitando-se as orientações metodológicas e de públicos prioritários feitos pelo Ministério do Desenvolvimento Social e considerando que “as informações sobre vulnerabilidades, riscos e potencialidades do território aprimoram o diagnóstico social do município, constituindo-se como elementos importantes para a definição de metas e aprimoramento dos serviços socioassistenciais no município” (MDS, 2009). Construiu-se, assim, um ranqueamento dos distritos conforme os indicadores analisados que indicassem para cada ciclo de vida e/ou grupo de pessoas que precisam de proteção social a ordem de prioridade para abertura e reordenamento de vagas.

Em suma, ainda que a rede socioassistencial para pessoas em situação de rua tenha porte e capilaridade relevantes na cidade de São Paulo, essa estrutura ainda é insuficiente e composta de grandes alojamentos em que há pouca privacidade, prevalecendo as grandes aglomerações. Diante de seu crescimento recente na cidade de São Paulo e da persistência histórica de desafios relacionados à exclusão social, toda vaga criada ou preservada para essa população é importante. Não obstante, seria necessário que fossem priorizadas formas de acolhimento mais humanas e menos massificadas, mais próximas do atendimento preconizado na Resolução Federal 109 de 11/11/2009, tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, que orienta:

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

O serviço de acolhimento institucional para adultos e famílias pode ser desenvolvido nas seguintes modalidades: 1. Atendimento em unidade institucional semelhante a uma residência com o limite máximo de 50 pessoas por unidade e de quatro pessoas por quarto; 2. Atendimento em unidade institucional de passagem para a oferta de acolhimento imediato e emergencial, com profissionais preparados para receber os usuários em qualquer horário do dia ou da noite, enquanto se realiza um estudo diagnóstico detalhado de cada situação para os encaminhamentos necessários (MDS, 2009).

Tendo em vista os dados apresentados, o **INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL** vem demonstrar seu comprometimento em desempenhar uma importante função no trabalho em rede, para que seja desenvolvido de forma sinérgica, convergente e complementar, garantindo uma ação integral e intersetorial, respondendo assim às necessidades da população em situação de rua conforme prevê as legislações vigentes.

### **4. DESCRIÇÃO DAS METAS A SEREM ATINGIDAS, DA FORMA DE EXECUÇÃO E DOS MEIOS DE ACOMPANHAMENTO E PARÂMETROS DE AFERIÇÃO (No mínimo em conformidade com o descrito a seguir, baseado no Anexo II da Instrução Normativa 02/SMADS/2024)**

#### **4.1. Dimensão: Estrutura física e administrativa**

Indicadores/Parâmetros:

**4.1.1.** Cômodos e mobiliários estão sendo utilizados no semestre conforme o aprovado no Plano de Trabalho

#### **Parâmetros:**

**INSUFICIENTE:** Cômodos e mobiliários encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

**INSATISFATÓRIO:** Cômodos e mobiliários encontram-se em desconformidade com o Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

**SUFICIENTE:** Cômodos e mobiliários encontram-se de acordo com o previsto no Plano de Trabalho

**SUPERIOR:** Cômodos e mobiliários encontram-se para além do aprovado no Plano de

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

Trabalho, com provisões adicionais com potencial para impactar positivamente sobre as atividades desenvolvidas.

**4.1.2.** Disponibilidade de materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos para realização das atividades, bem como de insumos que garantam as ofertas específicas da tipologia do serviço, previstos no Plano de Trabalho.

**Parâmetros:**

**INSUFICIENTE:** Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

**INSATISFATÓRIO:** Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

**SUFICIENTE:** Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em conformidade com o previsto no Plano de Trabalho.

**SUPERIOR:** Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se para além do previsto no Plano de Trabalho, com potencial para impactar positivamente sobre a qualidade das atividades desenvolvidas.

**4.1.3.** Cômodos e mobiliários se encontram em perfeitas condições de uso

**Parâmetros:**

**INSUFICIENTE:** Cômodos e mobiliários encontram-se em condições de uso inadequadas, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

**INSATISFATÓRIO:** Cômodos e mobiliários encontram-se em condições de uso inadequadas, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

**SUFICIENTE:** Cômodos e mobiliários encontram-se em perfeitas condições de uso

**SUPERIOR:** Cômodos e mobiliários encontram-se em perfeitas condições de uso, com implantação de sistema de avaliação periódica do grau de satisfação do usuário.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

### 4.2. Dimensão: Serviços, processos ou atividades Indicadores/Parâmetros:

**4.2.1.** Percentual de Relatórios, Prontuários, Plano de Desenvolvimento do Usuário-PDU (usuários da PSB) / Plano Individual de Atendimento - PIA (usuários da PSE) / Plano de Desenvolvimento Familiar - PDF elaborados ou atualizados no semestre.

#### Parâmetros:

INSUFICIENTE: Menos de 70% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

INSATISFATÓRIO: Entre 70% e 80% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

SUFICIENTE: Entre 81% e 99% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

SUPERIOR: 100% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre.

### 4.3. Dimensão: Produtos ou resultados Indicadores:

#### 4.3.1. Número de usuários atendidos / capacidade parceirizada do serviço

#### Parâmetros:

INSUFICIENTE: Inferior a 70%

INSATISFATÓRIO: 70% a 80%

SUFICIENTE: Entre 81% e 90%

SUPERIOR: Maior que 90%

**4.3.2.** Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS e com participação dos usuários do serviço

#### Parâmetros:

INSUFICIENTE: Cardápio em desacordo com o Manual Prático de Alimentação da SMADS

INSATISFATÓRIO: Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS, mas sem provas de divulgação nos serviços e/ou de participação dos usuários em sua formulação.

SUFICIENTE: Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS, com divulgação no serviço e com participação dos usuários em sua formulação.

SUPERIOR: Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

SMADS, com divulgação no serviço e com participação dos usuários em sua formulação, com implantação de sistema de avaliação periódica do grau de satisfação do usuário.

**4.3.3.** Execução das atividades previstas no Plano de Ação Semestral, compreendendo todas as suas dimensões.

**Parâmetros:**

INSUFICIENTE: Realização de menos de 70% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

INSATISFATÓRIO: Realização de 70% a 80% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

SUFICIENTE: Realização de 81% a 95% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

SUPERIOR: Realização de 96% a 100% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

**4.3.4.** Implantação de mecanismos de apuração da satisfação dos usuários do serviço e de canais de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação

**Parâmetros:**

INSUFICIENTE: Nenhum mecanismo de apuração da satisfação dos usuários do serviço ou de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação implantado

INSATISFATÓRIO: Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e/ou de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, mas sem comprovação de adesão de, no mínimo, 20% dos usuários do serviço

SUFICIENTE: Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, com comprovação de adesão de, no mínimo, 20% dos usuários do serviço;

SUPERIOR: Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, com comprovação de adesão de mais de 50% dos usuários do serviço.

**4.4. Dimensão: Recursos humanos**

**Indicadores:**

**4.4.1.** Percentual de profissionais que participaram de ao menos uma capacitação/

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

atualização de conhecimento no semestre, ofertada pela OSC, pela SMADS ou outras instituições

### Parâmetros:

**INSUFICIENTE:** Menos de 50% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre

**INSATISFATÓRIO:** Entre 50% e 70% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre

**SUFICIENTE:** Entre 71% e 90% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre

**SUPERIOR:** Mais de 90% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre.

### 4.4.2. Adequação da força de trabalho, no semestre, ao quadro de recursos humanos previsto na legislação concernente à tipificação

### Parâmetros:

**INSUFICIENTE:** Quadro de RH encontra-se em desacordo ao previsto na legislação, havendo déficit de mais de 01 funcionário em quantidade e/ou qualificação exigida.

**INSATISFATÓRIO:** Quadro de RH encontra-se em desacordo ao previsto na legislação, havendo um déficit de 01 funcionário em quantidade e/ou qualificação exigida.

**SUFICIENTE:** Quadro de RH encontra-se completo em relação ao definido pela legislação, ou incompleto, mas dentro do prazo legalmente previsto para substituições.

**SUPERIOR:** Quadro de RH em quantidade superior à estabelecida na tipificação.

Serão atribuídos pontos por cada parâmetro, no seguinte padrão:

- “0” para NÃO SE APLICA
- “1” para INSUFICIENTE;
- “2” para INSATISFATÓRIO;
- “3” para SUFICIENTE;
- “4” para SUPERIOR.

O indicador sintético da parceria corresponderá ao percentual resultante da somatória dos pontos atribuídos para cada indicador aplicável ao serviço, dividida pela somatória dos pontos máximos dos indicadores aplicáveis e multiplicado por 100 (cem), e será

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

classificado em quatro parâmetros que subsidiará a manifestação final com relação à execução do objeto da parceria:

- INSUFICIENTE: 0 a 30%;
- INSATISFATÓRIO: 31% a 60%;
- SUFICIENTE: 61% a 90%;
- SUPERIOR: 91% a 100%.

Com base no indicador sintético de que trata o caput, deverão ser adotadas as seguintes providências:

INSUFICIENTE: rejeição da execução do objeto e rescisão do Termo de Colaboração, desta Instrução Normativa, observando o procedimento disposto da mesma norma;

INSATISFATÓRIO: aprovação da execução do objeto com ressalva e aplicação de Plano de Providências Geral;

SUFICIENTE: aprovação da execução do objeto.

SUPERIOR: aprovação da execução do objeto.

A aferição dos resultados “INSATISFATÓRIO” ou “INSUFICIENTE”, em qualquer dos indicadores, demandarão Plano de Providências Específico do Indicador a ser aplicada pelo Gestor da Parceria à OSC parceira. A obtenção de resultado “INSATISFATÓRIO” no indicador sintético da parceria de que trata o caput deste artigo, por duas prestações de contas parciais consecutivas ou quatro intercaladas no período de vigência da parceria, acarretará à SAS a adoção das medidas cabíveis para rescisão do Termo de Colaboração, Instrução Normativa, observando o procedimento disposto, dispensada a aplicação de Plano de Providência Geral.

### 5. FORMA DE CUMPRIMENTO DAS METAS

O cumprimento das metas estabelecidas para o Centro de Acolhida para Adultos II (24h) será assegurado por meio de uma metodologia de trabalho estruturada, que traduz os objetivos da **Portaria 46/SMADS/2018** em ações operacionais mensuráveis, em conformidade com os indicadores de avaliação da **Instrução Normativa 02/SMADS/2024**.



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

A forma de cumprimento se dará pela execução sistemática das seguintes estratégias operacionais, organizadas por eixos de resultado:

### **5.1. Meta: Qualidade do Acolhimento e Segurança do Ambiente**

- **Forma de Cumprimento:**

- **Gestão da Capacidade e Fluxo:** Através do controle rigoroso da taxa de ocupação e da implementação de um fluxo de acolhimento que garanta o atendimento emergencial sem comprometer a qualidade do acompanhamento individual.
- **Manutenção da Estrutura:** Por meio de rotinas diárias de verificação e manutenção das condições de higiene, alimentação, leitos e espaços de convivência, garantindo um ambiente salubre e digno.
- **Protocolos de Segurança e Convivência:** Pela aplicação de protocolos de mediação de conflitos e gestão de crises, com equipe treinada para promover um ambiente de respeito e segurança integral.

### **5.2. Meta: Desenvolvimento da Autonomia e Construção do Projeto de Vida**

- **Forma de Cumprimento:**

- **Centralidade no Plano Individual de Atendimento (PIA):** Através da elaboração, acompanhamento e reavaliação periódica do PIA com cada usuário, assegurando que as ações sejam personalizadas e direcionadas para a autonomia.
- **Oferta de Atividades Qualificadas:** Pela realização de um cronograma regular de oficinas (geração de renda, letramento, cultura) e atividades em grupo, com listas de presença e relatórios que comprovem a participação e o desenvolvimento dos usuários.
- **Acompanhamento Técnico Sistemático:** Por meio de atendimentos individuais documentados em prontuário, realizados pela equipe

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



psicossocial para apoiar o usuário em suas demandas e na execução de seu PIA.

### 5.3. Meta: Articulação com a Rede e Acesso a Direitos

- **Forma de Cumprimento:**

- **Ações para Documentação Civil:** Através da atuação proativa como endereço de referência e do acompanhamento dos usuários aos órgãos competentes para emissão de documentos, com registro dos resultados alcançados.
- **Efetivação de Encaminhamentos:** Por meio da implementação de um sistema de **referência e contrarreferência** com a rede socioassistencial (CRAS, CREAS, Centro POP) e intersetorial (Saúde, Trabalho), documentando não apenas o encaminhamento, mas o efetivo acesso do usuário ao serviço.
- **Articulação com a Rede de Saúde:** Pelo agendamento dos usuários a consultas e tratamentos, especialmente na rede de saúde mental (CAPS), formalizando parcerias e fluxos de cuidado contínuo.

### 5.4. Meta: Gestão Qualificada e Melhoria Contínua do Serviço

- **Forma de Cumprimento:**

- **Monitoramento de Indicadores:** Através da coleta e análise sistemática dos dados exigidos pela **IN 02/SMADS/2024**, utilizando-os para gerar relatórios mensais de desempenho e para subsidiar o planejamento.
- **Educação Permanente da Equipe:** Por meio da execução de um cronograma anual de capacitação para a equipe técnica e operacional, com temas pertinentes às demandas do serviço.
- **Mecanismos de Avaliação Participativa:** Pela realização periódica de assembleias com os usuários e aplicação de instrumentos de avaliação de



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

satisfação, cujos resultados serão documentados e utilizados para promover ajustes e melhorias no serviço.

- **Documentação e Prestação de Contas:** Através da manutenção de prontuários individuais (PIA) sigilosos e atualizados, e da elaboração de relatórios técnicos que comprovem a execução de todas as ações previstas neste plano de trabalho.

### 6. DETALHAMENTO DA PROPOSTA (*Mínimo necessário de detalhamento*)

#### Objeto da Parceria

O Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas, a ser implementado em Ermelino Matarazzo, tem como escopo principal oferecer acolhimento provisório e integral a pessoas em situação de rua e desabrigado, incluindo indivíduos em situação de abandono, migração ou ausência de residência. A justificativa para este serviço reside na crescente demanda por suporte a essa população vulnerável, que necessita de um espaço seguro, digno e que promova a reinserção social e a autonomia.

Este serviço visa ir além do simples abrigo, buscando a promoção de habilidades, o acesso a direitos e a articulação com a rede socioassistencial e de saúde do território, conforme as melhores práticas em serviços de acolhimento.

#### Objetivo:

Acolher e garantir proteção integral às pessoas em situação de rua, contribuindo para a reinserção social.

#### Objetivos específicos:

- Construir o processo de saída das ruas, respeitando-se as modalidades de atendimento ou da situação da população atendida;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade, autonomia e o protagonismo da população em situação de rua;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária.
- Possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais e demais políticas públicas.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

### Provisões Institucionais, Físicas e Materiais

- Fornecimento de alimentação composta de refeições completas com padrões nutricionais adequados às diferentes faixas etárias atendidas e condições de saúde;
- Oferecimento de banho e higiene pessoal;
- Oferecimento de lavagem e secagem de roupa;
- Salas de atendimento individualizado;
- Salas de atividades coletivas e comunitárias,
- Cozinha, despensa e refeitório;
- Banheiros com chuveiros e instalações sanitárias;
- Lavanderia;
- Almoxarifado;
- Quartos/Alojamentos;
- Espaço para guarda de pertences e de documentos;
- Espaço de estar e convívio;
- Espaços com: iluminação e ventilação adequadas, limpeza e conservação e acessibilidade em todos os ambientes;
- Banco de Dados de pessoas adultas em situação de rua – SISATENDIMENTO;
- Atualização diária do SISATENDIMENTO;
- Computador com configuração que comporte acessos a sistemas de dados e provedor de internet de banda larga;
- Banco de Dados de seus usuários e da rede de serviços do território.

### Trabalho Social

- Acolhida/Recepção;
- Escuta;
- Estudo Social;
- Construção e acompanhamento Plano Individual de Atendimento (PIA);
- Orientação individual/grupal sistemática;

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

- Operacionalização de referência e contrarreferência;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Buscar contato com familiares e /ou pessoas de referência;
- Identificação e encaminhamento de pessoas com perfil para inserção em PTR ou BPC;
- Orientação para acesso a documentação pessoal;
- Inserção em projetos/programas de capacitação e preparação para o mundo do trabalho;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Articulação e encaminhamento para a rede socioassistencial e para os serviços de outras políticas públicas;
- Articulação e contatos com fontes de ofertas de trabalho;
- Elaboração de relatórios e manutenção de prontuários.

### Trabalho Socioeducativo

- Desenvolvimento de atividades socioeducativas
- Desenvolvimento de atividades de convívio social, estimulando a participação em atividades na rede pública e privada;
- Desenvolvimento de atividades que estimulem o resgate dos vínculos familiares e intrafamiliares;
- Incentivo ao desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para autonomia; participação dos usuários nas ações do cotidiano no Centro de Acolhida e responsabilização pelo cuidado do espaço físico,
- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Incentivo à organização de seus pertences, hábitos de higiene, cuidados pessoais e outros aprendizados.

### Aquisições Dos Usuários

- Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
- Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados à manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais;

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

- Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas;
- Ter acesso à documentação pessoal;
- Ter reparados ou minimizados os danos por rompimento de vínculos familiares e intrafamiliar;
- Ter acesso à rede socioassistencial, benefícios, BPC e programas de transferência de renda;
- Ter acesso aos serviços das demais políticas públicas;
- Ter ganhos em autonomia, protagonismo e condições de bem estar;
- Ter oportunidade de avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações;
- Conhecer seus direitos e como acessá-los;
- Ter acesso a experiências para relacionar-se e conviver em grupo;
- Ter endereço institucional como referência;
- Receber atendimento profissional para poder construir projetos pessoais e sociais e desenvolver autoestima;

O Instituto Social Dalva Rangel vem detalhar um serviço robusto e humanizado, desenhado para responder com eficácia aos complexos desafios da população em situação de rua no território da SAS Ermelino Matarazzo, promovendo não apenas um teto, mas um caminho para a reconstrução da dignidade e da cidadania.

### 6.1. Público-alvo

O Centro de Acolhida para Adultos II (24 horas) destina-se a **homens adultos (a partir de 18 anos)**, que se encontram em condição de extrema vulnerabilidade social e necessitam de proteção integral em regime de Alta Complexidade.

### 6.2. Informações das instalações a serem utilizadas

O serviço será executado em imóvel locado pela organização com repasse de recursos da SMADS.

A OSC se compromete a **localizar um imóvel** estrategicamente dentro da área de abrangência do distrito da SAS-Ermelino Matarazzo.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

Este local será de **fácil acesso** e oferecerá um **ambiente acolhedor**, projetado para garantir:

- **Espaços adaptados** com instalações sanitárias, iluminação e ventilação adequadas.
- **Limpeza e conservação** contínuas.
- **Acessibilidade total** em todos os ambientes.
- **Mobiliário compatível** com o atendimento proposto.
- **Condições seguras** para as instalações elétricas, e conservação dos bens.

Nosso objetivo é proporcionar um espaço **seguro e organizado** que **favoreça a interação** e o bem-estar dos atendidos.

### 6.3. **VINCULAÇÃO DA AÇÃO COM AS ORIENTAÇÕES DO PLANO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIRETRIZES NACIONAIS – LOAS, PNAS, SUAS, TIPIFICAÇÃO NACIONAL, PROTOCOLOS DE GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS, BENEFÍCIOS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA**

Com as mudanças ocorridas na história da Assistência Social no Brasil podemos observar muitos avanços no que tange às diversas ações e iniciativas de atendimento à população (sujeito de Direitos) superando a cultura do favor, da benemerência e do voluntarismo.

Assim a assistência social passa a operar sobre a estrutura de uma Política Pública de Estado, assegurada na Constituição Brasileira de 88, constituindo um dos tripés da Seguridade Social, regulamentada na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993) e na Lei Orgânica do Município de São Paulo. E preconizada como condição essencial ao desenvolvimento e a proteção social, garantida a todos que dela necessitar, sem contribuição prévia de tal proteção social, partindo de uma dimensão ética de incluir “os invisíveis”, os transformados em casos individuais, enquanto de fato fazem parte de uma situação coletiva.

Desta forma, com a implantação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004) a partir do arcabouço legal fundado na Constituição Federal a assistência Social passa a se configurar como possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

necessidades das pessoas usuárias e amplia espaços para o protagonismo.

A tipificação nacional de serviços socioassistenciais aprovada em 2009 por meio da resolução do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS possibilitou a padronização em âmbito nacional dos serviços da proteção social básica e especial, estabelecendo parâmetros de público alvo, funcionamento, formas de acesso, resultados esperados, impacto social das ações.

Contudo, após um ano da aprovação e publicação da tipificação nacional de serviços socioassistenciais, a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS, em dezembro de 2010 aprova e publica a tipificação da rede socioassistencial e regulação de parceria da política de Assistência Social do município por meio das portarias 46/SMADS/2010 que dispõe sobre a tipificação da rede socioassistencial do município de São Paulo e a regulação de parceria por meio de convênios.

Neste mesmo período, publica a portaria 47/SMADS/2010 que dispõe sobre referência de custos dos serviços da rede socioassistencial operada por meio de convênios. Vale salientar que com o advento do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil a SMADS aprova e publica, no ano de 2017, a portaria 55/SMADS/2017 que adapta o plano de trabalho ao MIROSC.

A Política Nacional de Assistência Social (2004) traz à noção de que a política pública deve incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange a responsabilidade política como é o caso da população em situação de rua. Passa ainda a classificar e organizar as ações e serviços de Assistência Social em duas categorias de atenção ao cidadão: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e de Alta Complexidade.

A PNAS (2004) prevê ainda que a construção da política pública de Assistência Social necessita levar em conta três vertentes de proteção social: as pessoas, as suas circunstâncias e seu primeiro núcleo de apoio primeiro - a família.

A família é definida como o núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social, cujos vínculos são mantidos por laços

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

consanguíneos, de aliança ou afinidade e circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno de relações de geração e de gênero entre homens e mulheres.

A proteção social propaga a garantia, dentre outras, das seguintes seguranças: segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia), de acolhida e convívio ou vivência familiar. A segurança do convívio é relevante à medida que em meio a essa relação que o ser cria sua identidade e reconhece a sua subjetividade. A dimensão da vida em comunidade cria potencialidades, subjetividades coletivas, construções culturais, políticas e processos civilizatórios, valorizando as heterogeneidades dos grupos e a diversidade de culturas, promovendo o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e relações de gênero entre homens e mulheres mais justas e igualitárias.

*O trabalho com famílias requer atenção especializada e individualizada, conforme define a CF de 88 em seu parágrafo 8º, art. 226: "O Estado assegurará a assistência à família, na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito das relações". Além disso, visa à orientação e o convívio sociofamiliar e comunitário em situações de violação de direitos, pois os vínculos familiares e comunitários não foram rompidos, ampliando a provisão de condições de equidade, autonomia e resiliência nos usuários do serviço, bem como estimulando seu protagonismo social.*

Por estas razões a vinculação das ações do Centro de Acolhida para Adultos II por 24 horas, por meio da referência e contra referência tanto com o CRAS, CREAS, e/ou demais serviços da rede socioassistencial diretos ou operados por meio de convênios, torna-se condição necessária para o cumprimento dos objetivos do serviço e da política de assistência social, bem como do alcance das metas estabelecidas por meio do trabalho com os usuários, famílias e territórios.

Os CRAS são a porta de entrada da rede de proteção social básica da Prefeitura e têm a finalidade de promover a inclusão das famílias nas políticas públicas de Assistência Social.

Os Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS vinculados a Supervisão de Assistência Social, como uma unidade de referência promove e articula os

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

serviços de média complexidade, além da referência e contra referência com a rede de serviços socioassistenciais e demais órgãos e política pública também é responsável por supervisionar e articular a Proteção Social de Média Complexidade.

Neste sentido, em relação ao protocolo de gestão integrada de serviços, benefícios e transferência de renda que entre as suas prioridades esta: o estabelecimento de fluxos e procedimentos para o acompanhamento e monitoramento, das demandas trazidas pelos usuários atendidos, tem fundamental importância, a articulação e interlocução periódica com o CRAS, assim como o CREAS na intenção de estabelecimento de fluxos.

Quanto aos programas de transferência de renda, o objetivo é estabelecer uma comunicação e encaminhamentos permanentes para o CRAS de referência, no sentido de inserir os usuários com perfil para os PTR's, e também para minimizar ou evitar os danos referentes a bloqueio ou a interrupção do recebimento do benefício.

A vinculação da ação a ser desenvolvida se dará conforme as orientações do Plano Municipal de Assistência Social – PLAS-SP e diretrizes nacionais – LOAS, PNAS, SUAS/Proteção Social Básica e Especial SAS - CT/SAS/Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios de Transferência de Renda, que se desenvolverão por intermédio da proteção social, objetivando o trabalho por meio de ações articuladas pelas redes sociais em parceria com os demais serviços públicos, governamentais ou não, considerando que o trabalho social, constitui instrumento da atenção socioassistencial partindo do pressuposto de que a família é o núcleo básico de afetividade, acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e referência no processo de desenvolvimento e reconhecimento do cidadão.

A vinculação da ação em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo PLAS-SP objetiva também a construção de um Plano de Ação contendo a grade de atividades a serem desenvolvidas; cujo mesmo será elaborado pela equipe técnica do serviço, e usuários, propiciando vinculação e articulação através de discussões, planejamentos e acompanhamento conjunto no que concerne as ações comuns.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

Nesse sentido a proposta é oferecer, atividades de natureza socioeducativa, geração de renda, participativas e colaborativas, com estratégias específicas capazes de: enriquecer e ampliar as dimensões pessoais, comunitárias e profissionais; promover o fortalecimento da auto estima e a noção de direitos e deveres; favorecer o protagonismo; desenvolver habilidades para a inserção no mundo do trabalho, a geração de renda e ampliação da autonomia como forma de prevenir situações de risco; desenvolver potencialidades, propiciar aquisições e fortalecer vínculos familiares e comunitários, face as incidências de vulnerabilidade social.

Assim sendo, a vinculação da ação com a rede socioassistencial se dará através de reuniões, encontros temáticos, seminários, participação nos fóruns de garantia de direitos (educação, defesa, assistência social, violência, proteção básica, proteção especial e outros), através de palestras, cafés da manhã, realização de encontros pedagógicos, relatórios, boletins informativos, realização de encontros para a formação de ação local integrada conforme as necessidades dos usuários, famílias e comunidade, realizando ações previstas no Plano de Trabalho, respeitando as diretrizes e eixo do serviço.

### **6.4. FORMA DE ACESSO DOS USUÁRIOS E CONTROLE DA DEMANDA OFERTADA**

Por encaminhamentos dos CRAS, CREAS, outros serviços socioassistenciais, demais políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

### **6.5. METODOLOGIA A SER DESENVOLVIDA NA ACOLHIDA E NO TRABALHO SOCIAL DE MODO A EVIDENCIAR AS ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO PARA ALCANCE DAS METAS.**

A metodologia do Centro de Acolhida II (24h) será concebida como um processo dinâmico e integrado, que se inicia no primeiro contato com o usuário e se aprofunda ao longo de sua permanência. Fundamentada no respeito incondicional à dignidade e à história de vida de cada pessoa, todas as estratégias serão desenhadas para alcançar as metas de proteção, promoção da cidadania e construção de autonomia, em estrita conformidade com a Portaria 46/SMADS/2010 e a Instrução Normativa

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



02/SMADS/2024.

A metodologia se desdobra em duas fases interdependentes e contínuas: a **Acolhida Estratégica** e o **Trabalho Social Processual**.

## **1. Metodologia da Acolhida: A Porta de Entrada para o Vínculo e a Segurança**

A acolhida não é um mero ato de cadastramento, mas a primeira e mais crucial etapa do trabalho social. É o momento de interromper o ciclo de invisibilidade e violência da rua, oferecendo um espaço de segurança e estabelecendo as bases para um vínculo de confiança.

- **Estratégia Central:** Garantir um acolhimento de baixa exigência, humanizado e estabilizador, que atenda às necessidades imediatas e sinalize ao usuário que ele está em um lugar seguro e de direitos.
- **Metas Vinculadas:** Garantir acolhimento seguro e digno; iniciar o processo de construção de vínculo para o futuro trabalho social.

### **Passo a Passo da Acolhida Estratégica:**

#### **1. Recepção Imediata e Incondicional (24 horas):**

- **Estratégia de Atuação:** A equipe de orientadores socioeducativos será treinada para receber o novo usuário a qualquer hora do dia ou da noite com uma postura de respeito e sem interrogatórios. A prioridade é a estabilização.

- **Ação Concreta:** O usuário é recebido, informado de forma clara e calma sobre o funcionamento básico do serviço, e imediatamente tem suas necessidades básicas atendidas: acesso a um kit de higiene, banho, alimentação, um leito limpo e um armário com chave para seus pertences. Esta ação materializa a promessa de segurança e cuidado.

#### **2. Apresentação do Espaço e do "Contrato" de Convivência:**

- **Estratégia de Atuação:** Apresentar o serviço não como um favor, mas como um direito, e as regras de convivência não como uma imposição, mas como um pacto coletivo para o bem-estar de todos.

- **Ação Concreta:** Um orientador acompanha o usuário em um tour pelo espaço físico. As regras de convivência (horários de refeições, uso dos espaços comuns, etc.), que são construídas e revisadas em assembleias, são explicadas em uma conversa,

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



não como uma lista de proibições.

### 3. Primeira Escuta e Cadastro Simplificado:

- **Estratégia de Atuação:** Realizar um primeiro registro que seja o menos invasivo possível, focando em informações essenciais para a segurança e o cuidado inicial.
- **Ação Concreta:** Após o usuário estar mais calmo e estabilizado, um orientador ou técnico realiza o preenchimento de uma ficha de acolhida com dados básicos (nome, idade aparente, contatos de emergência se houver, questões de saúde urgentes). A história de vida e as demandas mais profundas serão abordadas posteriormente, no atendimento técnico, respeitando o tempo do usuário.

### 2. Metodologia do Trabalho Social Processual: Da Estabilização à Autonomia

Com o usuário estabilizado, inicia-se o trabalho social contínuo e aprofundado, que visa ir além da gestão da sobrevivência para construir, passo a passo, um projeto de vida.

- **Estratégia Central:** Desenvolver um acompanhamento individualizado e em grupo que resgate a subjetividade, a cidadania e as potencialidades de cada um, articulando a rede de serviços para garantir a integralidade do cuidado.
- **Metas Vinculadas:** Promover o resgate da cidadania; fomentar a autonomia; construir um projeto de saída das ruas; articular o acesso à rede.

#### Estratégias de Atuação:

##### a) Atendimento Técnico Individualizado e o Plano Individual de Acompanhamento (PIA):

- **Estratégia de Atuação:** Esta é a espinha dorsal do trabalho social. Cada usuário terá um técnico de referência (assistente social ou psicólogo) que será sua principal figura de apoio.
- **Ação Concreta:** O técnico realiza atendimentos individuais regulares para uma escuta aprofundada da história de vida, dos traumas, dos desejos e das potencialidades. A partir dessa escuta, é construído *com* o usuário o **PIA**, um plano de metas pactuado e realista.

##### • b) Oficinas e Grupos como Ferramentas de Intervenção:

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

• **Estratégia de Atuação:** Utilizar as atividades em grupo não como um mero passatempo, mas como espaços com intencionalidade terapêutica e socioeducativa.

• **Ação Concreta:**

• **Rodas de Conversa:** Espaços para debater temas como direitos, saúde (incluindo redução de danos), masculinidades, violência contra a mulher, etc. São estratégias para a politização e a construção de uma consciência crítica.

• **Oficinas de Alfabetização e Inclusão Digital:** Estratégias diretas para a inclusão social e a ampliação das possibilidades de acesso ao mundo do trabalho.

• **Oficinas de Arte e Cultura:** Utilizadas como estratégia para o resgate da subjetividade, da autoestima e como uma forma de expressão e elaboração de sentimentos e traumas.

• **Assembleias de Usuários:** Espaço de participação e protagonismo, onde os usuários irão avaliar o serviço, propõem melhorias e exercitam a cidadania e a tomada de decisão coletiva.

### c) Articulação com a Rede como Prática Diária:

• **Estratégia de Atuação:** Posicionar o Centro de Acolhida como um "hub" que conecta o usuário à rede de direitos do território da SAS Ermelino Matarazzo. A equipe não apenas encaminha, mas articula e, se necessário, acompanha.

• **Ação Concreta:**

• **Saúde:** A equipe contata a **UBS** para agendar consultas, dialoga com o **CAPS** sobre o projeto terapêutico de usuários com transtornos mentais e aciona o **Consultório na Rua** para ações conjuntas.

• **Cidadania:** A equipe organiza mutirões de documentação e mantém fluxo constante com o **CRAS** para o Cadastro Único e com o **CREAS** para casos de violação de direitos.

• **Trabalho e Renda:** A equipe busca parcerias com o **CATe (Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo)** e empresas locais para mapear oportunidades.

### d) Mediação para a Reconstrução de Vínculos e Planejamento de Saída:

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

- **Estratégia de Atuação:** Trabalhar a perspectiva de futuro, incluindo a possibilidade de reconstrução de laços e a transição para moradias mais autônomas.
- **Ação Concreta:** Com o consentimento e desejo do usuário, o técnico de referência pode mediar contatos com familiares, preparando ambas as partes para uma possível reaproximação. Conforme o usuário avança em seu PIA, a equipe começa a trabalhar o planejamento de saída, apresentando e articulando o encaminhamento para serviços como **Repúblicas** ou auxiliando na busca por alternativas de moradia, garantindo que a saída do acolhimento seja um passo seguro e planejado em direção à autonomia plena.

Ao integrar essas metodologias, o serviço se move de um modelo de assistência para um modelo de promoção de direitos, onde cada estratégia é um passo calculado para que os usuários não apenas sobrevivam, mas possam vislumbrar e construir um novo futuro.

### 6.6. FORMA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

O processo de monitoramento e avaliação do Centro de Acolhida II (24h) será uma prática contínua, sistemática e multidimensional, essencial para aferir a eficácia do serviço, garantir a qualidade do atendimento e subsidiar o planejamento estratégico. A metodologia integra ferramentas quantitativas e qualitativas, e valoriza a participação da equipe, dos usuários e da gestão pública como parte de um ciclo de aprimoramento constante.

O sistema será organizado em três eixos interdependentes:

- 1) Monitoramento de Processos e Metas Quantitativas,
- 2) Avaliação de Resultados e Impacto Qualitativo,
- 3) Mecanismos de Controle Social e Participação.

#### 1. Monitoramento de Processos e Metas Quantitativas

Este eixo foca no acompanhamento da execução diária do serviço e na mensuração dos indicadores numéricos, garantindo a conformidade com o plano de trabalho e as normativas da SMADS.

- **Instrumentos de Coleta de Dados:**
- **Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários**

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

**(SISA):** Alimentação diária e rigorosa do sistema oficial da SMADS com os dados de todos os usuários acolhidos, atendimentos e encaminhamentos. Este é o principal instrumento de monitoramento quantitativo.

- **Listas de Presença e Controle de Vagas:** Registro diário da taxa de ocupação, controle de vagas disponíveis e frequência dos usuários nas atividades e refeições.
- **Prontuários Individuais:** Cada usuário terá um prontuário físico e/ou digital para registro cronológico de todos os atendimentos técnicos, encaminhamentos realizados (e seus resultados), e intercorrências.
- **Planilhas de Articulação com a Rede:** Registro detalhado de todos os contatos, reuniões e encaminhamentos para a rede de serviços da SAS Ermelino Matarazzo (CRAS, CREAS, UBS, CAPS, etc.), permitindo mensurar o volume e a efetividade da articulação.
- **Análise e Sistematização:**
- **Relatório Mensal de Atividades (RMA):** Elaboração e envio mensal do RMA, consolidando todos os dados quantitativos exigidos: taxa de ocupação, número de acolhidos, perfil do público, número de atendimentos técnicos, oficinas realizadas, encaminhamentos por tipo de serviço, etc.
- **Reuniões Semanais de Equipe:** Espaço para análise crítica dos dados da semana. A equipe discutirá, por exemplo, a baixa adesão a uma oficina ou a dificuldade de acesso a um determinado serviço da rede, permitindo ajustes rápidos na estratégia.

### 2. Avaliação de Resultados e Impacto Qualitativo

Este eixo busca ir além dos números para compreender as transformações e os avanços na vida dos usuários, avaliando o impacto real do trabalho social.

- **Instrumentos de Avaliação Qualitativa:**
- **Plano Individual de Acompanhamento (PIA):** O PIA é a principal ferramenta de avaliação qualitativa. As metas estabelecidas (ex: "obter documentação", "aderir ao tratamento de saúde", "tentar contato com familiar") são revisadas periodicamente (a cada 3 ou 6 meses) em conjunto com o usuário. A avaliação se dá pelo progresso em direção a essas metas, celebrando as conquistas e redefinindo os

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



caminhos quando necessário.

- **Estudos de Caso:** Seleção trimestral de casos para uma análise aprofundada em reunião de equipe. O estudo de caso documenta a trajetória completa do usuário, as estratégias utilizadas pela equipe e os resultados alcançados, servindo como um poderoso instrumento de aprendizado e de demonstração da complexidade e do impacto do trabalho.
- **Análise de Indicadores de Autonomia:** A equipe técnica avaliará, de forma processual, indicadores de desenvolvimento da autonomia, como a capacidade do usuário de se deslocar sozinho para serviços, administrar seus próprios recursos (mesmo que poucos), cuidar de sua saúde e tomar decisões sobre seu futuro.
- **Análise e Sistematização:**
- **Relatórios Analíticos Semestrais:** Elaboração de relatórios que cruzem dados quantitativos e qualitativos. Por exemplo, pode-se analisar quantos dos usuários que obtiveram documentação (dado quantitativo) conseguiram se inscrever em programas de trabalho (resultado qualitativo). Estes relatórios incluirão estudos de caso anonimizados para ilustrar o impacto do serviço.

### 3. Mecanismos de Controle Social e Participação

Este eixo garante que a avaliação não seja apenas "de cima para baixo", mas que incorpore a perspectiva dos principais interessados: os usuários.

- **Instrumentos de Coleta de Feedback:**
- **Assembleias de Usuários:** Realização de assembleias mensais ou bimestrais, mediadas pela equipe, onde os usuários são convidados a avaliar todos os aspectos do serviço: qualidade da alimentação, limpeza, regras de convivência, qualidade das oficinas, tratamento recebido pela equipe. Este é o principal espaço para o exercício da cidadania e do controle social.
- **Pesquisas de Satisfação Anônimas:** Aplicação semestral de pesquisas simples e com linguagem acessível para que os usuários possam dar seu feedback de forma anônima, garantindo maior liberdade de expressão.
- **Caixa de Sugestões, Críticas e Elogios:** Manutenção de uma caixa em local acessível, verificada semanalmente pela equipe, como um canal permanente e



direto de comunicação.

- **Análise e Sistematização:**
- **Registro em Ata:** Todas as pautas e deliberações das assembleias serão registradas em ata. As sugestões e críticas pertinentes serão discutidas na reunião de equipe subsequente para a elaboração de um plano de ação.
- **Relatório da Pesquisa de Satisfação:** Os resultados das pesquisas serão compilados e analisados, gerando um relatório que será apresentado tanto à equipe e à SAS Ermelino Matarazzo quanto aos próprios usuários (de forma consolidada), demonstrando transparência e o compromisso com a melhoria.

Ao integrar estes três eixos, o sistema de monitoramento e avaliação do Centro de Acolhida II assegura uma gestão transparente, eficaz e humanizada, capaz de se adaptar às necessidades dos usuários e de prestar contas de forma qualificada sobre o uso dos recursos públicos e o impacto social de suas ações.

### 6.7. DEMONSTRAÇÃO DE METODOLOGIA DO TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS

O trabalho social com as famílias dos usuários do Centro de Acolhida II (24h) é uma ação estratégica e fundamental, embora complexa, dada a característica de vínculos rompidos ou extremamente fragilizados da população em situação de rua. A metodologia adotada parte do princípio de que a família, em suas diversas configurações, é um elemento central na história de vida do indivíduo e, quando possível e desejado, pode se tornar um recurso vital no processo de saída das ruas.

Esta abordagem está em plena consonância com a **Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS, 2005)**, que estabelece a **centralidade na família** e a **territorialização** como eixos estruturantes da política de assistência social. Mesmo que o usuário esteja fisicamente distante de sua família, o trabalho técnico deve considerar essa dimensão de sua identidade e de sua rede de proteção originária.

#### 1. Princípios Orientadores (Alinhados à NOB/SUAS)

- **Centralidade na Família (NOB/SUAS):** A metodologia reconhece a família como o espaço privilegiado para o desenvolvimento e a proteção de seus membros. O trabalho não é focado apenas no indivíduo desvinculado, mas no indivíduo em

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

relação ao seu contexto familiar, passado ou presente. O objetivo é compreender a dinâmica que levou ao rompimento e, se viável, apoiar a reconstrução.

- **Respeito à Autonomia e ao Desejo do Usuário:** A premissa fundamental é que **nenhuma reaproximação familiar será forçada**. A iniciativa e o desejo de retomar o contato devem partir do usuário, e o papel da equipe é apoiar, mediar e preparar tecnicamente esse processo, respeitando o tempo e os limites de cada um.

- **Visão Realista e Não Idealizada da Família:** A equipe trabalha com a compreensão de que nem toda família é um espaço de proteção. Muitas vezes, a rua foi a única saída para situações de violência, abuso ou conflitos insustentáveis. Portanto, a metodologia inclui a avaliação criteriosa sobre se o retorno ao convívio familiar é, de fato, protetivo.

### 2. Objetivos do Trabalho Social com as Famílias

- Compreender o papel da dinâmica familiar na trajetória de rua do usuário.
- Apoiar o usuário na elaboração de seus sentimentos (mágoa, saudade, culpa) em relação à sua família.
- Mediar, quando desejado e possível, a reaproximação e a reconstrução de vínculos familiares.
- Orientar as famílias sobre a complexidade da situação de rua, combatendo estigmas e promovendo uma comunicação mais saudável.
- Avaliar se o núcleo familiar pode se constituir como uma rede de apoio segura para o projeto de saída das ruas.

### 3. Estratégias e Ferramentas Metodológicas (Operacionalizando a NOB/SUAS)

A metodologia se desenvolve em um processo cuidadoso e faseado, sempre a partir do trabalho individualizado com o usuário.

#### Fase 1: Mapeamento e Elaboração (Trabalho com o Usuário)

- Esta fase ocorrerá durante os atendimentos individuais com o técnico de referência (assistente social, psicólogo), no âmbito da construção do **Plano Individual de Acompanhamento (PIA)**.
- **Escuta Qualificada:** O técnico cria um ambiente de confiança para que o

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



usuário possa falar sobre sua história de vida e suas relações familiares. Utiliza-se de ferramentas como o **genograma** (mapa das relações familiares) para visualizar e compreender a estrutura e a dinâmica familiar.

- **Elaboração de Sentimentos:** O espaço de atendimento serve para que o usuário elabore os motivos do afastamento, seus sentimentos e suas expectativas (realistas ou não) em relação à família. Esta fase é crucial e pode levar tempo, respeitando o processo de cada um.

## **Fase 2: A Decisão e a Preparação para o Contato**

- Apenas quando o usuário expressar o desejo claro de retomar o contato, a equipe inicia a preparação.
- **Análise de Viabilidade:** O técnico, junto com o usuário, analisa os prós e contras, os possíveis cenários e as expectativas. É um momento de "gestão de expectativas" para evitar novas frustrações.
- **Busca de Contato:** A equipe técnica utiliza dos meios disponíveis (informações do prontuário, redes sociais, contato com outros serviços) para localizar a família, sempre com a autorização do usuário.

## **Fase 3: A Mediação do Contato (A Ponte Técnica)**

- O primeiro contato com a família será sempre realizado pelo técnico, que atua como um mediador e um "filtro" protetivo.
- **Contato Telefônico ou Visita:** O técnico se apresenta, explica o motivo do contato (com a autorização do usuário) e realiza uma primeira escuta da família, buscando compreender sua perspectiva sobre o afastamento e sua abertura para a reaproximação.
- **Orientação à Família:** O profissional orienta a família sobre a situação atual do usuário, desmistificando preconceitos sobre a vida na rua e explicando o trabalho desenvolvido pelo Centro de Acolhida.
- **Preparação para o Reencontro:** Se houver abertura de ambas as partes, a equipe prepara o reencontro, que pode ocorrer de forma gradual: primeiro uma chamada de vídeo mediada, depois um encontro no próprio Centro de Acolhida (um território neutro e seguro), antes de uma possível visita ao domicílio familiar.



### Fase 4: Acompanhamento Pós-Reaproximação

- O trabalho não termina no reencontro. A equipe continua a oferecer suporte para a gestão dos conflitos e desafios que surgem.
- **Atendimentos Conjuntos:** Realização de atendimentos com o usuário e seus familiares juntos, para facilitar o diálogo e a construção de novos pactos de convivência.
- **Articulação com a Rede do Território da Família (Princípio da Territorialização - NOB/SUAS):** Se a família reside em outro território (fora da SAS Ermelino Matarazzo), a equipe do Centro de Acolhida tem a responsabilidade de **articular com o CRAS de referência da família**. Este passo é fundamental e alinhado à NOB/SUAS, pois garante que a família também receba suporte e acompanhamento do serviço mais próximo de sua residência, fortalecendo a ação em rede e a proteção em ambos os polos.

Com esta metodologia, o Centro de Acolhida II cumprirá seu papel de forma qualificada, reconhecendo que a dimensão familiar é indissociável da identidade do sujeito. O serviço atuará de forma ética e técnica para, onde houver possibilidade, transformar vínculos rompidos em pontes para um novo futuro, em total consonância com os princípios do SUAS estabelecidos desde a sua norma fundadora.

### **6.8. DEMONSTRAÇÃO DE CONHECIMENTO E CAPACIDADE DE ARTICULAÇÃO COM SERVIÇOS DA REDE SOCIOASSISTENCIAIS LOCAL E POLÍTICAS PÚBLICAS SETORIAIS, NO ÂMBITO TERRITORIAL**

A gestão do Centro de Acolhida para Adultos II reconhece que a superação da situação de rua é um processo complexo e multifatorial, impossível de ser alcançado de forma isolada. Portanto, a articulação em rede não é uma atividade acessória, mas o pilar central de nossa metodologia de trabalho. Demonstramos nossa capacidade de articulação através do conhecimento aprofundado dos equipamentos e fluxos do território da Supervisão de Assistência Social (SAS) Ermelino Matarazzo e das políticas públicas setoriais, bem como pela implementação de estratégias proativas e contínuas de integração.

Nosso objetivo é posicionar o Centro de Acolhida como um "hub" articulador,



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

que não apenas encaminha, mas constrói pontes, acompanha processos e garante que o usuário seja efetivamente acolhido e atendido em suas múltiplas necessidades pela rede de direitos.

### 1. Conhecimento e Estratégias de Articulação com a Rede Socioassistencial (SUAS) – SAS Ermelino Matarazzo

A articulação com a rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no território é a base para o trabalho em rede, garantindo a complementaridade entre os serviços de proteção básica e especial.

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Ermelino Matarazzo:

Conhecimento: Reconhecemos o CRAS como a porta de entrada da Proteção Social Básica e o principal responsável pelo fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e pela gestão do Cadastro Único (CadÚnico).

#### **Estratégia de Articulação:**

1. Fluxo Contínuo para o CadÚnico: Estabeleceremos um fluxo direto com a gestão do CRAS para garantir a inclusão e atualização cadastral de todos os usuários do Centro de Acolhida, viabilizando o acesso a programas de transferência de renda como o Bolsa Família.

2. Atuação Conjunta no Território de Origem: Para usuários que possuem vínculos familiares ou comunitários em Ermelino Matarazzo, a equipe técnica do Centro de Acolhida atuará em conjunto com a equipe do CRAS para planejar estratégias de reaproximação familiar e reintegração comunitária.

Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) Ermelino Matarazzo:

Conhecimento: Compreendemos o CREAS como o equipamento que oferta apoio e orientação a indivíduos e famílias com direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos.

#### **Estratégia de Articulação:**

1. Referência e Contrarreferência para Violação de Direitos: Manteremos um canal de comunicação direto com a equipe do CREAS para encaminhar e discutir casos de usuários que, embora acolhidos, ainda mantêm vínculos familiares e

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

necessitam de acompanhamento especializado por situações de violência, abuso ou outras violações.

2. Parceria no Acompanhamento de Medidas Socioeducativas: Para eventuais usuários que cumpram medidas socioeducativas em meio aberto, a articulação com o CREAS será fundamental para alinhar os planos de acompanhamento.

Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP):

Conhecimento: O Centro POP é nosso parceiro estratégico na Proteção Social Especial, atuando na linha de frente com a abordagem social, o atendimento diurno e o encaminhamento para a rede de acolhimento.

### **Estratégia de Articulação:**

1. Alinhamento de Vagas e Encaminhamentos: Participaremos ativamente das reuniões de articulação da rede Pop Rua para alinhar o fluxo de encaminhamentos, garantindo que os usuários abordados pelas equipes do Centro POP tenham acesso ágil e qualificado às vagas do nosso serviço.

2. Construção Conjunta do PIA: Para usuários que já possuíam acompanhamento no Centro POP, nossa equipe técnica buscará o diálogo com os técnicos de lá para dar continuidade ao Plano Individual de Atendimento (PIA), evitando a fragmentação do cuidado e a perda do histórico de acompanhamento.

### **2. Conhecimento e Estratégias de Articulação com as Políticas Públicas Setoriais**

A integralidade do cuidado exige uma articulação que transcenda a assistência social, dialogando permanentemente com as demais políticas públicas.

#### **Saúde:**

Conhecimento: Mapeamos os principais equipamentos de saúde do território, como a UBS Ermelino Matarazzo, o CAPS Adulto Ermelino Matarazzo, o CAPS Álcool e Drogas Ermelino Matarazzo e o Pronto-Socorro Municipal Prof. Waldomiro de Paula.

### **Estratégia de Articulação:**

1. Matriciamento e Estudo de Caso com CAPS: Realizaremos reuniões periódicas de matriciamento com as equipes dos CAPS para discutir os projetos terapêuticos singulares dos usuários com transtornos mentais e/ou em uso abusivo de

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

álcool e outras drogas, alinhando as estratégias de cuidado entre o acolhimento e o tratamento em saúde mental.

2. Parceria com a UBS de Referência: Estabeleceremos uma parceria formal com a UBS local para garantir o cadastramento dos usuários, o agendamento de consultas, o acompanhamento de doenças crônicas e a participação em campanhas de vacinação e prevenção.

3. Articulação com o Programa Consultório na Rua: Solicitaremos e apoiaremos a realização de ações do Consultório na Rua dentro do serviço, facilitando o acesso à saúde para aqueles com maior resistência em buscar os equipamentos tradicionais.

### **Trabalho, Emprego e Renda:**

Conhecimento: Identificamos o CATe (Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo) como o principal parceiro para a inserção no mercado de trabalho.

Estratégia de Articulação: Criaremos um fluxo de encaminhamento qualificado para o CATe, realizando oficinas prévias de elaboração de currículo e preparação para entrevistas no próprio Centro de Acolhida, e buscaremos parcerias com empresas da região para sensibilização e oferta de vagas.

### **Educação e Cultura:**

Conhecimento: Mapeamos os equipamentos como o CEU Ermelino Matarazzo e os programas de Educação de Jovens e Adultos (EJA) da região.

Estratégia de Articulação: Incentivaremos e apoiaremos a matrícula dos usuários no EJA e buscaremos parcerias com o CEU para a participação em atividades culturais, esportivas e de lazer, promovendo a reintegração comunitária e a elevação da autoestima.

### **Direitos Humanos e Cidadania:**

Conhecimento: Temos ciência da importância de órgãos como a Defensoria Pública e os postos do Poupatempo.

Estratégia de Articulação: Organizaremos mutirões de documentação em parceria com o Poupatempo e manteremos um canal de contato com a Defensoria Pública para orientação e atendimento jurídico nos casos que demandarem essa

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



intervenção.

Esta abordagem demonstra nossa capacidade não apenas de conhecer a rede, mas de ativá-la de forma estratégica e proativa, compreendendo que a verdadeira articulação se materializa no diálogo constante, na construção de fluxos claros e, acima de tudo, na melhoria concreta da qualidade de vida e das oportunidades para os usuários que acolhemos.

**6.9. Detalhamento dos recursos humanos na gestão do serviço tendo como referência o quadro de recursos humanos estabelecido na Portaria 46/SMADS/2010, quanto a profissionais e suas quantidades:**

<i>Cargos</i>	<i>Quantidade</i>
Gerente de Serviço I	1
Assistente Técnico I	1
Técnico 30h (Assistente Social)	2
Técnico 40h (Psicólogo)	1
Orientador Socioeducativo - Dia 40 h	4
Orientador Socioeducativo - Dia 40 h folguista	1
Orientador Socioeducativo - Noite - 12x36 (dia par)	4
Orientador Socioeducativo - Noite - 12x36 (dia ímpar)	4
Orientador Socioeducativo - Noite - 12x36 folguista	1
Cozinheiro 40h ou 12x36	2
Agente Operacional - Dia 40h ou 12x36h - COZINHA	4
Agente Operacional - Dia 40h ou 12x36h - LIMPEZA	7
<b>SUBTOTAL</b>	<b>32</b>



**6.9.1. ESPECIFICAR NO QUADRO DE RECURSOS HUMANOS A FORMAÇÃO DE CADA PROFISSIONAL, BEM COMO A CARGA HORÁRIA, HABILIDADES, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS**

CARGO	Perfil/Atribuições
Gerente de Serviços I	<p><b>Perfil Profissional</b></p> <p>O profissional ideal para o cargo de Gerente de Serviços I geralmente apresenta o seguinte perfil</p> <p><b>Formação Acadêmica:</b> É comum a exigência de ensino superior completo, preferencialmente em áreas como Serviço Social, Psicologia, Sociologia, Pedagogia ou outras áreas correlatas das Ciências Humanas e Sociais.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Experiência:</b> Experiência prévia em cargos de gestão ou coordenação é frequentemente necessária, especialmente no âmbito da assistência social ou em serviços que atendem pessoas em situação de vulnerabilidade social.</li><li>• <b>Conhecimentos Específicos:</b> É fundamental ter conhecimento sobre a rede de serviços socioassistenciais (SUAS - Sistema Único de Assistência Social), políticas públicas para a população em situação de rua, direitos humanos e legislações pertinentes.</li><li>• <b>Habilidades Interpessoais:</b> Capacidade de liderança, boa comunicação, habilidade para mediar conflitos, empatia e habilidade para trabalhar em equipe são essenciais para a função.</li></ul> <p><b>Atribuições do Cargo</b></p> <p>As responsabilidades do Gerente de Serviços I em um Centro de Acolhida 24 horas são amplas e abrangem desde a gestão da equipe até o planejamento das atividades do serviço. As principais atribuições incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gestão de Equipe:</b> Coordenar e supervisionar a equipe de trabalho do centro de acolhida, garantindo a organização das escalas, a distribuição de tarefas e a capacitação contínua dos profissionais.</li><li>• <b>Planejamento e Execução:</b> Elaborar o plano de trabalho anual do serviço em conjunto com a equipe, definindo metas, atividades e estratégias para o atendimento dos usuários.</li><li>• <b>Articulação em Rede:</b> Promover a articulação do centro de acolhida com outros serviços da rede socioassistencial, de saúde, educação e outras políticas públicas, visando garantir um atendimento integral aos acolhidos.</li><li>• <b>Acompanhamento dos Usuários:</b> Supervisionar o processo de acolhimento, acompanhamento e desligamento dos usuários, assegurando a elaboração e o acompanhamento dos Planos Individuais de Atendimento (PIA).</li><li>• <b>Gestão Administrativa e Financeira:</b> Realizar a gestão administrativa do serviço, o que pode incluir o controle de recursos materiais, a prestação de contas e a elaboração de relatórios sobre as atividades desenvolvidas.</li></ul>



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

	<ul style="list-style-type: none"><li>Mediação de Conflitos: Atuar na mediação de conflitos que possam surgir no cotidiano do serviço, tanto entre os usuários quanto entre os membros da equipe.</li></ul>
<b>Assistente Técnico 40 h</b>	<p><b>Perfil Detalhado: Assistente Técnico I (Técnico de Referência)</b></p> <p><b>1. Formação e Conhecimentos Técnicos Essenciais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Formação Acadêmica:</b> Graduação completa em <b>Serviço Social</b> (com registro ativo no CRESS) ou <b>Psicologia</b> (com registro ativo no CRP). A formação em uma dessas áreas é fundamental para a análise social, escuta qualificada e planejamento de intervenções.</li><li><b>Conhecimento da Legislação e Políticas Públicas:</b><ul style="list-style-type: none"><li>Domínio da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (que define o serviço como Proteção Social Especial de Alta Complexidade) e das normativas municipais (ex: Portaria 46/SMADS/2010 em São Paulo).</li><li>Conhecimento profundo da Política Nacional para a População em Situação de Rua.</li><li>Familiaridade com as políticas intersetoriais, especialmente Saúde (SUS, Política Nacional de Saúde Mental, Redução de Danos), Habitação (programas de moradia social) e Direitos Humanos.</li></ul></li><li><b>Conhecimento Teórico-Metodológico:</b><ul style="list-style-type: none"><li>Compreensão e adesão à filosofia da <b>Redução de Danos</b>, entendendo-a não como permissividade, mas como uma estratégia de cuidado pragmática e humanitária.</li><li>Domínio de metodologias de trabalho social com indivíduos, grupos e famílias, incluindo a elaboração de estudos sociais e Projetos de Vida Individualizados (PVI).</li><li>Conhecimento sobre temas transversais: saúde mental, dependência química, violência, direitos LGBTQIA+, racismo estrutural, etc.</li></ul></li></ul> <p><b>Atribuições e Responsabilidades no Cotidiano do Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Acolhida Técnica:</b> Realizar a primeira escuta qualificada dos novos usuários, apresentando a proposta do serviço e iniciando o processo de vinculação.</li><li><b>Construção e Acompanhamento do Projeto de Vida Individualizado (PVI):</b><ul style="list-style-type: none"><li>Ser o técnico de referência para um grupo de usuários.</li><li>Construir, em diálogo constante com o usuário, um plano de metas e ações focado em seus desejos e necessidades (documentação, saúde, trabalho, laços familiares, etc.).</li><li>Registrar a evolução do caso em prontuários ou relatórios técnicos, focando na análise processual e qualitativa.</li></ul></li><li><b>Articulação com a Rede:</b><ul style="list-style-type: none"><li>Realizar os contatos, encaminhamentos e, quando necessário, o acompanhamento presencial dos usuários aos serviços da rede (CAPS, UBS, Centro POP, Defensoria Pública, etc.).</li><li>Participar ativamente das reuniões de rede, estudos de caso conjuntos e discussões de fluxo no território da SAS Sé.</li></ul></li></ul>

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolvimento de Atividades Coletivas: Planejar e executar, em conjunto com os orientadores socioeducativos, atividades em grupo, rodas de conversa e assembleias que promovam a convivência, a reflexão e a participação social.</li></ul>
<p><b>Técnico(a) Assistente Social</b></p>	<p><b>Perfil Profissional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Formação Acadêmica:</b> Exige-se graduação completa em Serviço Social e, fundamentalmente, o registro ativo no Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) da respectiva região. A ausência do registro impede o exercício legal da profissão.</li><li>• <b>Experiência:</b> É valorizada a experiência anterior no trabalho com populações em situação de vulnerabilidade, especialmente com a população em situação de rua, usuários de substâncias psicoativas e pessoas com transtornos mentais. A experiência na rede SUAS (Sistema Único de Assistência Social) é um diferencial importante.</li><li>• <b>Conhecimentos Específicos:</b> O profissional deve ter domínio sobre a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o Estatuto do Idoso, a Lei Maria da Penha e outras legislações de direitos humanos. Conhecimento sobre a rede de serviços de saúde (especialmente CAPS), trabalho e renda também é crucial.</li><li>• <b>Habilidades Comportamentais:</b> Empatia, escuta qualificada, capacidade de construir vínculos, ética profissional, proatividade, resiliência para lidar com situações de alta complexidade e habilidade para trabalho em equipe interdisciplinar são competências essenciais.</li></ul> <p><b>Atribuições do Cargo</b></p> <p>As atribuições do(a) Técnico(a) Assistente Social são a espinha dorsal do acompanhamento social dentro do centro de acolhida. Elas se concentram em garantir os direitos e promover a autonomia dos usuários.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acolhida e Escuta Qualificada:</b> Realizar a primeira acolhida do usuário, fazendo uma escuta atenta de sua história de vida, demandas e necessidades imediatas.</li><li>• <b>Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA):</b> Construir, em conjunto com o usuário e a equipe multidisciplinar, o PIA. Este documento traça os objetivos, metas e estratégias para a superação da situação de rua, abordando áreas como saúde, documentação, trabalho, moradia e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.</li><li>• <b>Atendimentos Individuais e em Grupo:</b> Realizar atendimentos sociais individuais de forma regular para acompanhar a evolução do PIA e promover grupos socioeducativos com temas pertinentes à realidade dos acolhidos (ex: direitos, saúde, cidadania, prevenção ao uso de álcool e outras drogas).</li><li>• <b>Articulação com a Rede de Serviços:</b> Fazer os encaminhamentos necessários e articular com a rede de serviços públicos e privados (saúde, educação, trabalho, previdência social, justiça, etc.) para garantir o acesso dos usuários aos seus direitos. Isso inclui, por exemplo, agendar consultas no CAPS, auxiliar na busca por emprego ou na regularização de benefícios como o Bolsa Família.</li><li>• <b>Busca e Regularização de Documentação:</b> Apoiar os usuários na obtenção ou regularização de documentos civis básicos (RG, CPF, Certidão de Nascimento), que são a porta de entrada para a cidadania.</li><li>• <b>Fortalecimento de Vínculos:</b> Mediar o contato e, quando possível e desejado pelo usuário, trabalhar na reaproximação com familiares e com a comunidade</li></ul>

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



	<p>de origem.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Elaboração de Relatórios e Pareceres:</b> Redigir relatórios sociais, pareceres técnicos e outros documentos necessários para o acompanhamento do caso e para a articulação com a rede e o sistema de garantia de direitos.</li></ul>
<b>Técnico(a) Psicólogo</b>	<p><b>O Papel do(a) Técnico(a) Psicólogo(a)</b> A Portaria 46/SMADS/2010 (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo) estabelece as diretrizes para a atuação de profissionais da psicologia nas unidades de serviços socioassistenciais. O papel do(a) <b>Técnico(a) Psicólogo(a)</b> é fundamental para a qualidade dos serviços oferecidos à população em situação de vulnerabilidade e risco social.</p> <p><b>Formação e Carga Horária</b> Para atuar como Técnico(a) Psicólogo(a) conforme a portaria, é necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Formação:</b> Ter <b>graduação em Psicologia</b> e estar devidamente inscrito no <b>Conselho Regional de Psicologia (CRP)</b>, com a anuidade em dia.</li><li>• <b>Carga Horária:</b> A jornada de trabalho regular é de <b>40 horas semanais</b>, podendo ser ajustada de acordo com as necessidades da unidade e as normativas internas.</li></ul> <p><b>Habilidades e Competências Necessárias</b> O(A) profissional de psicologia deve possuir um conjunto de habilidades e competências para desempenhar suas funções de forma eficaz:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Conhecimento Técnico:</b> Domínio das teorias e práticas da Psicologia, especialmente as que se aplicam ao contexto social e comunitário.</li><li>• <b>Habilidades Interpessoais:</b> Capacidade de estabelecer um bom relacionamento com os usuários, colegas e demais profissionais, demonstrando empatia, escuta ativa e acolhimento.</li><li>• <b>Capacidade de Análise:</b> Habilidade para analisar as situações de risco e vulnerabilidade, identificando as demandas psicológicas dos indivíduos, famílias e grupos.</li><li>• <b>Visão Sistêmica:</b> Compreensão de que os problemas individuais estão interligados a fatores sociais, econômicos e culturais, buscando soluções que considerem todo o contexto.</li><li>• <b>Ética Profissional:</b> Atuar em conformidade com o Código de Ética do Psicólogo, garantindo o sigilo, o respeito e a dignidade dos usuários.</li></ul> <p><b>Atribuições do Cargo</b> As atribuições do(a) Técnico(a) Psicólogo(a) na SMADS são amplas e variadas, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acolhimento e Acompanhamento:</b> Realizar acolhimento psicológico de indivíduos e famílias, oferecendo escuta e apoio para lidar com as dificuldades.</li><li>• <b>Elaboração de Projetos:</b> Participar da criação e execução de projetos e programas de intervenção social, focados na promoção da autonomia e no</li></ul>



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

	<p>fortalecimento de vínculos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Orientação e Encaminhamento:</b> Fornecer orientações e, quando necessário, encaminhar os usuários para outros serviços da rede socioassistencial ou de saúde, como hospitais, clínicas e CAPS (Centros de Atenção Psicossocial).</li><li>• <b>Mediação de Conflitos:</b> Atuar na mediação de conflitos familiares e comunitários, buscando soluções dialogadas e construtivas.</li><li>• <b>Atendimento em Grupo:</b> Coordenar e participar de grupos de apoio, oficinas e atividades coletivas que visem o desenvolvimento de habilidades sociais e a troca de experiências.</li><li>• <b>Trabalho Interdisciplinar:</b> Colaborar com assistentes sociais, educadores e outros profissionais para elaborar planos de atendimento integrados e personalizados.</li><li>• <b>Produção de Documentos:</b> Elaborar relatórios, pareceres e laudos psicológicos para documentar as intervenções e subsidiar as decisões da equipe.</li><li>• <b>Capacitação:</b> Participar de treinamentos e capacitações para aprimorar constantemente suas práticas profissionais, mantendo-se atualizado com as políticas públicas e as necessidades da população.</li></ul>
Orientadores	<p><b>Perfil Profissional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Formação Acadêmica:</b> Geralmente, a exigência é de Ensino Médio completo. Ter formação técnica ou superior em andamento (ou completa) em áreas como Serviço Social, Psicologia, Pedagogia ou Sociologia é um grande diferencial.</li><li>• <b>Experiência:</b> A experiência prévia no trato com pessoas, especialmente em contextos de vulnerabilidade social, é muito valorizada. Ter trabalhado em outros serviços socioassistenciais, escolas, projetos comunitários ou na área da saúde pode ser relevante.</li><li>• <b>Conhecimentos Específicos:</b> É importante que o profissional tenha noções básicas sobre direitos humanos, cidadania e os desafios enfrentados pela população em situação de rua (como dependência química, transtornos mentais, rompimento de vínculos). Conhecimento em primeiros socorros pode ser um requisito ou diferencial.</li><li>• <b>Habilidades Comportamentais:</b> Este é o ponto mais crucial do perfil. O orientador precisa ter:<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Paciência e Resiliência:</b> Para lidar com as complexidades e os desafios diários.</li><li>• <b>Boa Comunicação:</b> Para dialogar de forma clara e respeitosa com os acolhidos e a equipe.</li><li>• <b>Capacidade de Observação:</b> Para perceber mudanças de comportamento, necessidades não verbalizadas e potenciais conflitos.</li><li>• <b>Habilidade de Mediação:</b> Para intervir em pequenos conflitos cotidianos de forma construtiva.</li><li>• <b>Empatia e Postura Acolhedora:</b> Para construir vínculos de confiança sem ser paternalista.</li><li>• <b>Proatividade e Dinamismo:</b> Para organizar atividades e garantir o</li></ul></li></ul>

CNPJ: 16.651.882/0001-95

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

bom funcionamento da rotina.

- **Firmeza com Cordialidade:** Para fazer cumprir as regras de convivência do serviço de forma educativa e não punitiva.

### Atribuições do Cargo

As atribuições dos orientadores são focadas na organização da vida cotidiana do centro de acolhida e no acompanhamento próximo dos usuários. Como o serviço é 24 horas, eles trabalham em regime de escala para cobrir todos os turnos (manhã, tarde, noite e madrugada).

- **Acompanhamento da Rotina Diária:** Organizar e acompanhar os momentos da rotina do serviço, como horários de refeições (café da manhã, almoço, jantar), higiene pessoal, uso da lavanderia, horários de descanso e de dormir.
- **Organização do Ambiente Coletivo:** Zelar pela organização, limpeza e harmonia dos espaços de uso comum, como dormitórios, refeitório, banheiros e áreas de convivência, sempre de forma pedagógica e envolvendo os acolhidos na corresponsabilidade pelo cuidado com o espaço.
- **Distribuição de Insumos:** Realizar a entrega de kits de higiene, toalhas, roupas de cama e outros materiais de uso pessoal, controlando o estoque e registrando as entregas.
- **Mediação de Conflitos Imediatos:** Ser a primeira instância na mediação de desentendimentos e conflitos que surgem na convivência diária, buscando soluções pacíficas e, se necessário, acionando os técnicos (Assistente Social/Psicólogo) ou o Gerente.
- **Escuta e Orientação:** Oferecer uma escuta de apoio para as questões cotidianas dos acolhidos, orientando-os sobre as regras do serviço, as atividades disponíveis e encaminhando demandas mais complexas para os técnicos responsáveis.
- **Acompanhamento em Atividades Externas:** Acompanhar os usuários em atividades externas quando necessário, como em consultas médicas, idas a outros serviços da rede ou eventos culturais, garantindo sua segurança e auxiliando na locomoção.
- **Desenvolvimento de Atividades Socioeducativas:** Propor e realizar atividades recreativas, culturais, esportivas e de integração (como rodas de conversa, sessões de filmes, jogos de tabuleiro, oficinas práticas), visando o lazer, a socialização e o desenvolvimento de habilidades.
- **Registro de Ocorrências:** Manter um registro diário das principais ocorrências e informações relevantes no "livro de passagem de plantão", garantindo a comunicação e a continuidade do trabalho entre as diferentes equipes e turnos.
- **Apoio à Equipe Técnica:** Auxiliar os técnicos (Assistente Social e Psicólogo) na implementação das ações definidas no Plano Individual de Atendimento (PIA) de cada usuário, observando e reportando informações que possam contribuir para o acompanhamento do caso.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



Cozinheira

### Perfil Profissional

- **Formação e Experiência:** Geralmente, a exigência é de Ensino Fundamental completo. A experiência comprovada como cozinheiro(a), especialmente em cozinhas industriais ou que servem um grande número de pessoas (como restaurantes, hospitais, escolas), é o requisito principal.
  - **Conhecimentos Técnicos:**
- **Higiene e Segurança Alimentar:** Conhecimento rigoroso das normas da Vigilância Sanitária, incluindo manipulação correta de alimentos, controle de temperatura, higienização de utensílios e do ambiente da cozinha. Cursos na área são um grande diferencial.
- **Preparo de Refeições em Grande Escala:** Habilidade para planejar e executar cardápios para um grande volume de pessoas, garantindo sabor, qualidade e o aproveitamento integral dos alimentos.
- **Noções de Nutrição:** Conhecimento básico sobre balanceamento de refeições (proteínas, carboidratos, vitaminas) e capacidade de adaptar pratos para necessidades especiais (diabéticos, hipertensos, etc.), quando orientado pela gestão ou por um nutricionista.
  - **Habilidades Comportamentais:**
- **Organização e Planejamento:** Essencial para gerenciar o estoque, planejar as compras e garantir que as refeições sejam servidas nos horários corretos.
- **Responsabilidade e Assiduidade:** A alimentação da casa depende diretamente do seu trabalho. Faltas ou atrasos têm um impacto imediato em dezenas de pessoas.
- **Trabalho em Equipe:** Capacidade de colaborar com auxiliares de cozinha e com a equipe de orientadores para a distribuição das refeições.
- **Respeito e Empatia:** Embora o foco seja a cozinha, o profissional está inserido em um ambiente de acolhimento. É fundamental ter uma postura respeitosa e cordial com os acolhidos e com a equipe.

### Atribuições do Cargo

As atribuições do cozinheiro(a) são focadas em todo o ciclo da produção alimentar do centro de acolhida, que, por ser 24 horas, serve múltiplas refeições diárias (geralmente café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar).

- **Planejamento de Cardápios:** Elaborar ou seguir o cardápio semanal/mensal das refeições, buscando variar os pratos e garantir uma alimentação nutritiva e saborosa, de acordo com os insumos disponíveis.
- **Preparo das Refeições:** Cozinhar e preparar todas as refeições servidas no dia (café, almoço, lanche, jantar) em grande quantidade, seguindo as boas práticas de manipulação de alimentos.



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Controle de Estoque:</b> Verificar os mantimentos disponíveis na despensa, geladeiras e freezers. Informar à gerência, com antecedência, a necessidade de reposição de gêneros alimentícios e materiais de limpeza da cozinha.</li><li>• <b>Recebimento e Armazenamento de Mercadorias:</b> Receber as compras de alimentos, verificar a qualidade e a validade dos produtos e armazená-los de forma correta para garantir sua conservação.</li><li>• <b>Higiene e Limpeza da Cozinha:</b> Ser responsável pela limpeza e organização geral do ambiente da cozinha, incluindo fogões, bancadas, pias, coifas e utensílios utilizados no preparo dos alimentos.</li><li>• <b>Controle de Qualidade e Desperdício:</b> Garantir a qualidade dos alimentos servidos e implementar práticas para evitar o desperdício, como o aproveitamento integral de legumes e verduras.</li><li>• <b>Adaptação de Dietas:</b> Preparar refeições especiais (dietas blandas, hipossódicas, para diabéticos) quando houver orientação técnica para acolhidos com restrições alimentares.</li><li>• <b>Segurança no Trabalho:</b> Utilizar corretamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e seguir as normas de segurança para prevenir acidentes na cozinha.</li><li>• <b>Organização da Distribuição:</b> Organizar os alimentos prontos em balcões térmicos ou outros recipientes para que a equipe de orientação possa servir os acolhidos de forma organizada.</li></ul>
Agentes Operacionais cozinha	<p><b>Perfil Profissional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Formação Acadêmica:</b> Geralmente, a exigência é de Ensino Fundamental completo. Não costuma ser necessária formação técnica específica, pois o aprendizado se dá muito na prática.</li><li>• <b>Experiência:</b> Experiência anterior, mesmo que informal, em cozinhas de restaurantes, lanchonetes ou outros serviços de alimentação é um diferencial, mas muitas vezes a vaga não exige experiência prévia, valorizando a vontade de aprender.</li><li>• <b>Conhecimentos Técnicos:</b> É desejável ter noções básicas de higiene na manipulação de alimentos e de limpeza de ambientes. O profissional aprenderá no dia a dia as rotinas específicas da cozinha do serviço.</li><li>• <b>Habilidades Comportamentais:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Proatividade e Agilidade:</b> Capacidade de antecipar necessidades e realizar as tarefas de forma rápida e eficiente.</li><li>• <b>Disposição para o Trabalho Físico:</b> A função exige ficar de pé por longos períodos, carregar panelas e caixas, e realizar limpeza pesada.</li><li>• <b>Capacidade de Seguir Instruções:</b> Habilidade para compreender e executar as solicitações do(a) cozinheiro(a) chefe de forma precisa.</li><li>• <b>Organização:</b> Manter a organização do ambiente de trabalho é crucial para a eficiência da cozinha.</li><li>• <b>Bom Relacionamento Interpessoal:</b> Saber trabalhar em equipe e manter uma postura respeitosa com todos (cozinheiro/a, orientadores, acolhidos) é essencial.</li></ul></li></ul>

CNPJ: 16.651.882/0001-95

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

	<p><b>Atribuições do Cargo</b></p> <p>As atribuições do Agente Operacional de Cozinha são de suporte direto ao cozinheiro(a) e de manutenção da ordem e limpeza do ambiente. Seu trabalho permite que o(a) cozinheiro(a) se concentre no preparo principal dos alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pré-preparo de Alimentos (Mise en Place):</b> Esta é uma de suas principais funções. Inclui lavar, descascar, cortar e picar legumes, verduras e frutas. Também pode envolver separar e pesar ingredientes conforme as instruções do(a) cozinheiro(a).</li><li>• <b>Limpeza Geral da Cozinha:</b> Realizar a limpeza pesada e a higienização de pisos, paredes, bancadas, pias, fogões e outros equipamentos da cozinha.</li><li>• <b>Lavagem de Louças e Utensílios:</b> Ser o principal responsável pela lavagem de panelas, travessas, pratos, talheres e todos os utensílios utilizados no preparo e na distribuição das refeições.</li><li>• <b>Organização da Despensa:</b> Auxiliar no recebimento de mercadorias, guardando os alimentos nos locais corretos (despensa, geladeiras, freezers) e ajudando a manter o estoque organizado.</li><li>• <b>Apoio na Preparação de Refeições Simples:</b> Sob supervisão, auxiliar no preparo de pratos mais simples, como saladas, sucos, sobremesas e o café da manhã.</li><li>• <b>Controle de Lixo:</b> Retirar o lixo da cozinha de forma adequada e nos horários corretos, fazendo a separação de resíduos orgânicos e recicláveis, se for a política do serviço.</li><li>• <b>Apoio na Distribuição:</b> Ajudar a montar o balcão de distribuição (buffet) e a repor as travessas durante o horário em que as refeições são servidas.</li><li>• <b>Manutenção da Ordem:</b> Garantir que todos os utensílios e equipamentos estejam limpos e guardados em seus devidos lugares após o uso, deixando a cozinha pronta para o próximo turno.</li></ul> <p>Em resumo, o Agente Operacional de Cozinha é a base de sustentação da cozinha. Sem o seu trabalho de pré-preparo, limpeza e organização, seria impossível para o(a) cozinheiro(a) produzir refeições de qualidade para um grande número de pessoas dentro do cronograma. Ele garante a higiene do ambiente e a fluidez de todo o processo.</p>
Agentes Operacionais Limpeza	<p><b>Perfil Profissional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Formação Acadêmica:</b> Geralmente, a exigência é de Ensino Fundamental (completo ou em curso). A função não exige formação técnica, mas a experiência é o fator mais importante.</li><li>• <b>Experiência:</b> Experiência prévia em limpeza profissional é altamente desejável, especialmente em locais de grande circulação como hospitais, escolas, hotéis, shoppings ou outras instituições.<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Conhecimentos Técnicos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimento sobre o uso correto de produtos de limpeza (químicos, detergentes, desinfetantes) e suas finalidades.</li><li>• Habilidade no manuseio de equipamentos de limpeza (como mops, enceradeiras, aspiradores de pó industriais).</li><li>• Noções de biossegurança, especialmente para a limpeza de banheiros e para o descarte correto de lixo.</li></ul></li><li>• <b>Habilidades Comportamentais:</b></li><li>• <b>Responsabilidade e Confiabilidade:</b> A higiene do local depende</li></ul></li></ul>

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

diretamente da consistência e da qualidade do seu trabalho.

- **Discrição e Respeito:** O profissional circula por todos os ambientes do serviço, incluindo áreas de maior privacidade. É fundamental manter uma postura discreta, ética e respeitosa com os acolhidos e suas histórias.
- **Organização:** Capacidade de seguir um cronograma de limpeza e manter os materiais de trabalho organizados e guardados de forma segura.
- **Atenção aos Detalhes:** Perceber cantos, superfícies e áreas que necessitam de maior atenção para garantir uma limpeza completa.
  - **Autonomia:** Capacidade de realizar suas tarefas de forma independente, seguindo o roteiro estabelecido, sem a necessidade de supervisão constante.

### Atribuições do Cargo

As atribuições do Agente Operacional de Limpeza cobrem a higienização de todas as áreas comuns do centro de acolhida, garantindo a salubridade do espaço. Como o serviço é 24 horas, a limpeza é uma atividade contínua.

- **Limpeza de Áreas de Convivência:** Realizar a limpeza e higienização de salões, corredores, áreas de TV, pátios e outros espaços de uso coletivo. Isso inclui varrer, passar pano úmido, remover poeira de móveis e superfícies.
- **Higienização de Banheiros e Vestiários:** Esta é uma das tarefas mais críticas. Inclui a limpeza profunda de vasos sanitários, pias, chuveiros e pisos, com a utilização de desinfetantes apropriados. É responsável pela reposição constante de papel higiênico, sabonete e papel toalha.
- **Limpeza de Dormitórios Coletivos:** Realizar a limpeza dos quartos e dormitórios, seguindo as rotinas do serviço para não atrapalhar os momentos de descanso dos acolhidos.
- **Higienização do Refeitório:** Limpar o refeitório antes e depois de cada refeição (café, almoço, jantar), incluindo a higienização de mesas, cadeiras e do piso.
- **Limpeza de Áreas Administrativas:** Realizar a limpeza das salas da gerência, da equipe técnica, da recepção e de outros espaços de trabalho da equipe.
- **Recolhimento de Lixo:** Esvaziar as lixeiras de todos os ambientes (banheiros, pátios, escritórios, refeitório) várias vezes ao dia, realizando o descarte adequado dos resíduos.
- **Controle de Materiais de Limpeza:** Monitorar o estoque de produtos e materiais de limpeza (detergente, desinfetante, sacos de lixo, luvas, etc.) e informar à gerência sobre a necessidade de reposição.
- **Manutenção da Organização:** Guardar os materiais e equipamentos de limpeza em local apropriado e seguro, fora do alcance dos acolhidos.
- **Limpeza de Vidros e Janelas:** Realizar a limpeza de janelas, portas de vidro e espelhos conforme o cronograma estabelecido.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

### 6.9.2. ESPECIFICAR A DISTRIBUIÇÃO DOS PROFISSIONAIS PARA A OPERACIONALIZAÇÃO E GESTÃO DO SERVIÇO PARA GARANTIA DOS RESULTADOS E METAS PROPOSTAS.

O processo de seleção e contratação dos profissionais é/será realizado pela organização social proponente, observando as disposições legais vigentes, em especial, as normativas do serviço e a distribuição dos profissionais para a operacionalização e gestão do serviço para a garantia dos resultados e metas propostas será assim, distribuídas:

Função	Quant.	Carga Horária	Entrada	Almoço Entrada	Almoço Saída	Saída
<b>Gerente de Serviços I</b>	01	40 h/ semanais	8h	12h	13h	17h
<b>Assistente Técnico</b>	01	40 h/ semanais	8h	12h	13h	17h
<b>Técnico Psicólogo</b>	01	40 h / semanais	9h	13h	14h	18h
<b>Técnico Assistente Social</b>	02	30h/ semanais	13h 8h			19h 14h
<b>Orientador Socioeducativo - Dia</b>	04	40H	6h 8h 10h	12h 12h 13h	13h 13h 14h	15h 17h 19h
<b>Orientador Socioeducativo – Dia Folguista</b>	01	40H	8h	12h	13h	17h
<b>Orientador Socioeducativo – noite Par</b>	04	12x36	18h	22h 23h 00h	23h 00h 01h	6h
<b>Orientador Socioeducativo – noite Impar</b>	04	12x36	18h	00h	01h	6h
<b>Orientador Socioeducativo – Noite Folguista</b>	01	12x36	18h	00h	01h	6h
<b>Cozinheiro</b>	02	40h ou 12x36	6h 8h	12h 13h	13h 14	18h 20h
<b>Agente Operacional Cozinha</b>	04	40h ou 12x36	6h 8h	12h 13h	13h 14h	18h 20h
<b>Agente Operacional Limpeza</b>	07	40h ou 12x36	6h 8h	12h 13h	13h 14h	18h 20h
<b>Total</b>	32	• Os horários de almoço dos orientadores, cozinheiros e agente operacional, serão em regime de revezamento garantindo que haja profissional suficiente para o				

CNPJ: 16.651.882/0001-95

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



atendimento. Bem como, o horário de trabalho pode sofrer alterações conforme a necessidade do serviço.

### 6.9.3. ESPECIFICAR A UTILIZAÇÃO DAS HORAS TÉCNICAS, QUANDO FOR O CASO.

Não se aplica Horas Técnicas para essa tipologia.

## 7. INDICADORES DE AVALIAÇÃO CONFORME CONSTAM NO ANEXO I DA INSTRUÇÃO NORMATIVA02/SMADS/2024

A execução das parcerias celebradas nos termos desta Instrução Normativa será avaliada por indicadores qualitativos de metas e resultados esperados com relação à execução do objeto da parceria. Os indicadores serão avaliados de acordo com um sistema de classificação em quatro parâmetros, quais sejam:

a) INSUFICIENTE;

b) INSATISFATÓRIO;

c) SUFICIENTE;

d) SUPERIOR. Para o caso das tipificações de serviços cujas características não são passíveis de serem avaliadas por um determinado indicador, adotar-se-á a alternativa NÃO SE APLICA. Os indicadores qualitativos da execução da parceria, nos termos desta Instrução Normativa, serão divididos em quatro dimensões com seus respectivos parâmetros, além de outros específicos eventualmente previstos na norma de tipificação do serviço ou descrição do projeto:

1. Dimensão:

Estrutura física e administrativa Indicadores/Parâmetros:

1.1. Cômodos e mobiliários estão sendo utilizados no semestre conforme o aprovado no Plano de Trabalho Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

\* INSATISFATÓRIO: Cômodos e mobiliários encontram-se em desconformidade com o Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* SUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se de acordo com o previsto no Plano de Trabalho

\* SUPERIOR: Cômodos e mobiliários encontram-se para além do aprovado no Plano de Trabalho, com provisões adicionais com potencial para impactar positivamente sobre as atividades desenvolvidas.

1.2. Disponibilidade de materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos para realização das atividades, bem como de insumos que garantam as ofertas específicas da tipologia do serviço, previstos no Plano de Trabalho.

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço. 50/50

\* INSATISFATÓRIO: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em desconformidade com o previsto no Plano de Trabalho, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* SUFICIENTE: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se em conformidade com o previsto no Plano de Trabalho.

\* SUPERIOR: Materiais e artigos socioeducativos, pedagógicos, lúdicos e esportivos, bem como insumos referentes a ofertas específicas, encontram-se para além do previsto no Plano de Trabalho, com potencial para impactar positivamente sobre a qualidade das atividades desenvolvidas.

1.3. Cômodos e mobiliários se encontram em perfeitas condições de uso

Parâmetros:

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

\* INSUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se em condições de uso inadequadas, afetando o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* INSATISFATÓRIO: Cômodos e mobiliários encontram-se em condições de uso inadequadas, mas isso não afeta o desenvolvimento das atividades do serviço.

\* SUFICIENTE: Cômodos e mobiliários encontram-se em perfeitas condições de uso

\* SUPERIOR: Cômodos e mobiliários encontram-se em perfeitas condições de uso, com implantação de sistema de avaliação periódica do grau de satisfação do usuário.

### 2. Dimensão: Serviços, processos ou atividades

#### Indicadores/Parâmetros:

2.1. Percentual de Relatórios, Prontuários, Plano de Desenvolvimento do Usuário- PDU (usuários da PSB) / Plano Individual de Atendimento - PIA (usuários da PSE) / Plano de Desenvolvimento Familiar - PDF elaborados ou atualizados no semestre.

#### Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Menos de 70% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

\* INSATISFATÓRIO: Entre 70% e 80% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

\* SUFICIENTE: Entre 81% e 99% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre;

\* SUPERIOR: 100% dos usuários com relatórios e prontuários elaborados ou atualizados no semestre.

### 3. Dimensão: Produtos ou resultados Indicadores:

#### 3.1. Número de usuários atendidos / capacidade parceirizada do serviço

#### Parâmetros: 50/50

\* INSUFICIENTE: Inferior a 70%

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

\* INSATISFATÓRIO: 70% a 80% \* SUFICIENTE: Entre 81% e 90%

\* SUPERIOR: Maior que 90%

3.2. Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS e com participação dos usuários do serviço

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Cardápio em desacordo com o Manual Prático de Alimentação da SMADS \* INSATISFATÓRIO: Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS, mas sem provas de divulgação nos serviços e/ou de participação dos usuários em sua formulação.

\* SUFICIENTE: Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS, com divulgação no serviço e com participação dos usuários em sua formulação. \* SUPERIOR: Cardápio elaborado nos termos do Manual Prático de Alimentação da SMADS, com divulgação no serviço e com participação dos usuários em sua formulação, com implantação de sistema de avaliação periódica do grau de satisfação do usuário.

3.3. Execução das atividades previstas no Plano de Ação Semestral, compreendendo todas as suas dimensões.

Parâmetros:

\* INSUFICIENTE: Realização de menos de 70% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

\* INSATISFATÓRIO: Realização de 70% a 80% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

\* SUFICIENTE: Realização de 81% a 95% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

\* SUPERIOR: Realização de 96% a 100% das atividades previstas no Plano de Ação Semestral

3.4. Implantação de mecanismos de apuração da satisfação dos usuários do serviço e de canais de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

### Parâmetros:

- \* INSUFICIENTE: Nenhum mecanismo de apuração da satisfação dos usuários do serviço ou de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação implantado
- \* INSATISFATÓRIO: Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e/ou de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, mas sem comprovação de adesão de, no mínimo, 20% dos usuários do serviço
- \* SUFICIENTE: Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, com comprovação de adesão de, no mínimo, 20% dos usuários do serviço; 50/50
- \* SUPERIOR: Implantação de mecanismo de apuração da satisfação dos usuários e de participação dos usuários na elaboração do Plano de Ação, com comprovação de adesão de mais de 50% dos usuários do serviço.

### 4. Dimensão: Recursos humanos Indicadores:

- 4.1. Percentual de profissionais que participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre, ofertada pela OSC, pela SMADS ou outras instituições

### Parâmetros:

- \* INSUFICIENTE: Menos de 50% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre
- \* INSATISFATÓRIO: Entre 50% e 70% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre
- \* SUFICIENTE: Entre 71% e 90% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre
- \* SUPERIOR: Mais de 90% dos profissionais participaram de ao menos uma capacitação/ atualização de conhecimento no semestre.

- 4.2. Adequação da força de trabalho, no semestre, ao quadro de recursos humanos previsto na legislação concernente à tipificação

### Parâmetros:

- \* INSUFICIENTE: Quadro de RH encontra-se em desacordo ao previsto na legislação, havendo déficit de mais de 01 funcionário em quantidade e/ou qualificação

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

exigida.

\* INSATISFATÓRIO: Quadro de RH encontra-se em desacordo ao previsto na legislação, havendo um déficit de 01 funcionário em quantidade e/ou qualificação exigida.

\* SUFICIENTE: Quadro de RH encontra-se completo em relação ao definido pela legislação, ou incompleto, mas dentro do prazo legalmente previsto para substituições.

\* SUPERIOR: Quadro de RH em quantidade superior à estabelecida na tipificação.

Serão atribuídos pontos por cada parâmetro, no seguinte padrão:

\* “0” para NÃO SE APLICA

\* “1” para INSUFICIENTE;

\* “2” para INSATISFATÓRIO;

\* “3” para SUFICIENTE;

\* “4” para SUPERIOR.

O indicador sintético da parceria corresponderá ao percentual resultante da somatória dos pontos atribuídos para cada indicador aplicável ao serviço, dividida pela somatória dos pontos máximos dos indicadores aplicáveis e multiplicado por 100 (cem), e será classificado em quatro parâmetros que subsidiará a manifestação final com relação à execução do objeto da parceria: 50/50

\* INSUFICIENTE: 0 a 30%;

\* INSATISFATÓRIO: 31% a 60%;

\* SUFICIENTE: 61% a 90%;

\* SUPERIOR: 91% a 100%.

Com base no indicador sintético de que trata o caput, deverão ser adotadas as seguintes providências:

\* INSUFICIENTE: rejeição da execução do objeto e rescisão do Termo de Colaboração, desta Instrução Normativa, observando o procedimento disposto da mesma norma;

\* INSATISFATÓRIO: aprovação da execução do objeto com ressalva e aplicação

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)



## INSTITUTO SOCIAL DALVA RANGEL

de Plano de Providências Geral;

\* SUFICIENTE: aprovação da execução do objeto.

\* SUPERIOR: aprovação da execução do objeto.

A aferição dos resultados “INSATISFATÓRIO” ou “INSUFICIENTE”, em qualquer dos indicadores, demandarão Plano de Providências Específico do Indicador a ser aplicada pelo Gestor da Parceria à OSC parceira.

A obtenção de resultado “INSATISFATÓRIO” no indicador sintético da parceria de que trata o caput deste artigo, por duas prestações de contas parciais consecutivas ou quatro intercaladas no período de vigência da parceria, acarretará à SAS a adoção das medidas cabíveis para rescisão do Termo de Colaboração, Instrução Normativa, observando o procedimento disposto, dispensada a aplicação de Plano de Providência Geral.

São Paulo 19 de setembro de 2025.

Marcos Felix  
RG: 29.332.813-4  
CPF: 221.893.168-04

### PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS DA PARCERIA

#### 1. Descrição de receitas expressa pelo valor do convênio

1.1. Valor mensal incluindo aluguel e IPTU, quando for o caso: **R\$ 200.283,03** (duzentos mil, duzentos e oitenta e três reais e três centavos).

1.2. Valor Anual ou do período: **R\$ 474.003,17** (quatrocentos e setenta e quatro mil, três reais e dezessete centavos)

1.3. Valor Total da Parceria: **R\$ 12.016.981,8** (doze milhões, dezesseis mil, novecentos e oitenta e um reais e oitenta centavos)

#### 2. Descrição de despesas dos custos diretos e indiretos

**CNPJ: 16.651.882/0001-95**

RUA GRAXAIM, Nº 185 CASA B, CIDADE ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO- SÃO PAULO/SP, CEP: 08223-050  
TEL: 94176-3926/9 8302-7581- EMAIL: [isdradm@gmail.com](mailto:isdradm@gmail.com)