



Plano de ação 2023

IDENTIFICAÇÃO

Ano do Plano de Ação: 2023

Entidade: Serviço de Obras Sociais

CNPJ: 71.864.805/0001-21

Inscrição no CMAS: 33

Telefone para Contato: 3229-0777 – 99786-7525

E-mail da organização: sos@sossorocaba.org.br

Responsável Técnico (Assistente Social): Valcilene de Carvalho Gargaro
Correa

CRESS: 26.901

Responsável Legal: Rubens Cury Basso

CPF: 074.305.348-64

FINALIDADES ESTATUTÁRIAS

A

Artigo 4º. Para a consecução de suas finalidades, no âmbito da Assistência Social, o **SOS** primará pelos direitos socioassistenciais, mediante o desenvolvimento de programas assistenciais continuados, permanentes e planejados, na modalidade de atendimento, assessoramento ou defesa e garantia de direitos, dentro dos parâmetros da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, que visem oferecer:

- I. A proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência;
- II. Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos para adolescentes;
- III. Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida - LA, e de Prestação de Serviços à Comunidade - PSC;
- IV. Serviço Especializado em Abordagem Social;



- V. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua;
- VI. Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:
 - a) Abrigo institucional;
 - b) Casa de Passagem;
 - c) Residência Inclusiva;
 - d) Serviço de Acolhimento em República;
 - e) Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

OBJETIVOS

B



1. GERAL

O objetivo geral do SOS é a prestação dos Serviços de Assistência Social voltados para o acolhimento de pessoas em situação de rua e para o atendimento de adolescentes em situação de conflito com a lei, oferecendo proteção, cuidado e oportunidades de desenvolvimento para esse público que se encontra em situação de vulnerabilidade social.

2. ESPECÍFICOS:

1. Acolher todas as noites 95 pessoas em situação de rua;
2. Acolher todos os dias 30 pessoas em situação de rua;
3. Abordar todos os dias 100 pessoas em situação de rua;
4. Oferecer condições para que o Centro de Triagem possa atender 60 pessoas em situação de rua, de segunda a sexta-feira;
5. Acompanhar 40 adolescentes que se encontram em cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida ou Prestação de Serviços à Comunidade;
6. Oferecer atendimento psicológico e social para 40 adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas;

7. Desenvolver um projeto de Hortas sociais para a participação de 30 pessoas em situação de rua;
8. Desenvolver um projeto de Musicoterapia para a participação de 30 pessoas em situação de rua.

ORIGEM DOS RECURSOS

C



ORIGEM DOS RECURSOS	
RECEITAS COM RESTRIÇÃO	85%
Parcerias com o Poder Público	85%
Parceria Municipal - Termo de Fomento	05%
Parceria Municipal - Termo de Colaboração	80%
Parceria Estadual	00%
Parceria Federal	00%
Outros Financiadores/Parcerias	02%
Empresas	02%
Parceria com o Judiciário	00%
Outros	00%
RECEITAS SEM RESTRIÇÃO	13%
Receitas próprias	13%
Eventos	03%
Doações	03%
Venda de produtos/serviços	00%
Receitas Patrimoniais	01%
Doação nota fiscal paulista	0,5%
Patrocínio	0,5%
Outros – Receitas Financeiras	05%

INFRAESTRUTURA

D



O projeto funciona: (X) na sede da organização)

A estrutura física é compartilhada com outros projetos/serviços? (X) sim

A sede da organização é: (X) própria - Há acessibilidade? (X) Sim



ESPAÇOS/RECURSOS FÍSICOS	QUANTIDADE
Auditório com 40 lugares	01
Cozinha	03
Sala de atendimento	15
Sala da Administração	04
Refeitório	02
Dormitório	04
Banheiro	27
Lavanderia	02
Pátio coberto	02
Maleiro	02
Depósito	02
Arquivo Morto	01
Estufa	02
Contêiner	01
RECURSOS MATERIAIS PERMANENTES	QUANTIDADE
Data Show	02
TV	03
Impressora	08
Computador	15
Lavadora Industrial	02
Centrifuga Industrial	02
Secadora Industrial	02
Beliches	60
Colchões	200
Travesseiros	200
Roupas de capas (jogos)	200
Toalhas	200
Ar Condicionado	12
Ventiladores industriais	06
Geladeiras	04
Freezer	05
Fogões	02
Micro ondas	03
Cobertores	1000
Pijamas	200
Veículos	05

IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

E

CARACTERIZAÇÃO:

Proteção Social Especial Média Complexidade:

[X] Serviço Especializado em Abordagem Social;
[X] Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida - LA, e de Prestação de Serviços à Comunidade – PSC.

Proteção Social Especial Alta Complexidade:

Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:

[X] Abrigo institucional;
[X] Casa de Passagem;
[X] Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO, PROGRAMA OU PROJETO

E



1. **Projeto de Acolhimento Noturno Provisório**, para pessoas em situação de rua, com o atendimento de uma média de 95 pessoas, todas as noites do ano:
Ações: banho, jantar, local para dormir, café da manhã e atendimento social.



2. **Projeto de Acolhimento Diurno Provisório**, para pessoas em situação de rua, com o atendimento de uma média de 30 pessoas, todos os dias do ano:

Ações: Oficinas, terapia ocupacional, almoço, café da tarde e atendimento psicológico.



3. **Parceria com o Centro de Triagem Municipal** para o atendimento diário de até 60 pessoas em situação de rua:

Ação: Documentação, doação de roupas, encaminhamento para emprego ou internação, acesso aos demais serviços públicos, passagem de retorno ao local de origem e atendimento social.



4. **Serviço de Abordagem Social Especializada** com equipes que atendem as pessoas em situação de rua, oferecendo a oportunidade de se inserirem nos programas de Assistência Social ofertados pelo Município, média de 100 abordagens por dia:

Ação: Três Equipes atuando 24 horas, todos os dias da semana, com Assistentes Sociais, Orientadores e Motoristas. As abordagens são realizadas em parceria com o Programa Municipal Humanização e atua nos principais pontos da cidade e atendendo as chamadas da população.



5. **Projeto de atendimento à 40 adolescentes** que se encontram em situação de conflito com a lei e que já receberam a Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) ou Prestação de Serviços à Comunidade (PSC):

Ação: Acompanhamento dos adolescentes que cometeram infrações leves e possuem processos na Vara da Infância e da Juventude. Os Técnicos realizam encaminhamento para o retorno à escola, formação profissional e aprendizagem.



6. **Projeto de Hortas Urbanas Sociais** voltadas para 30 pessoas em situação de rua.

Ação: Produção de verduras e mudas de espécies nativas pelas pessoas em situação de rua. Os alimentos produzidos são servidos no almoço dos Assistidos.



7. **Projeto SOS Melodias das Ruas:** Serão ofertadas oficinas de musicoterapia e percussão, de forma presencial, para até 30 usuários, que frequentam o Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade para pessoas em situação de rua, atendidos pelo Centro de Triagem e Acolhimento Diurno do SOS.

Observação: O Projeto recebeu recursos de Emenda Parlamentar Municipal para as despesas de custeio. Serão utilizados os instrumentos musicais que já estão no SOS e que eram do antigo Clube do NAIS.

8. **Projeto Jovem Protagonista e Empoderado:** O Projeto tem por objetivo a contratação de uma Assistente Social e uma Psicóloga para atenderem de forma complementar os 40 adolescentes, que estão inseridos no Programa de Medidas Socioeducativas.

Observação: O Projeto foi aprovado pelo Edital Metso Outotec de Leis de Incentivo e está aguardando o CMDCA lançar o Edital de Chamamento Público visando a liberação dos recursos por meio de Termo de Fomento.



OBJETIVO ESPECÍFICO:

Nº	ATIVIDADE	RESULTADOS/IMPACTOS ESPERADOS
1	Acolher todas as noites 95 pessoas em situação de rua.	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um local seguro e protegido para as pessoas em situação de rua durante a noite; • Disponibilizar camas e banheiros para uso dos usuários do serviço; • Fornecer alimentação adequada e suprimentos básicos de higiene pessoal; • Possibilitar o acesso a serviços de saúde, assistência social e outras formas de suporte; • Promover a reintegração social e a melhoria da qualidade de vida dos usuários do serviço. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redução do risco de violência e exploração para as pessoas em situação de rua; • Melhoria das condições de saúde física e mental dos usuários do serviço; • Aumento da sensação de segurança e proteção entre as pessoas em situação de rua; • Possibilidade de acesso a oportunidades de trabalho e moradia por meio do suporte oferecido; • Contribuição para a redução do número de pessoas em situação de rua na cidade.
2	Acolher todos os dias 30 pessoas em situação de rua.	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um local seguro e protegido para as pessoas em situação de rua durante o dia; • Disponibilizar banheiros, chuveiros e lavanderia para uso dos usuários do serviço; • Fornecer alimentação adequada e suprimentos básicos de higiene pessoal; • Possibilitar o acesso a serviços de saúde, assistência social e outras formas de suporte; • Promover a reintegração social e a melhoria da qualidade de vida dos usuários do serviço;



		<ul style="list-style-type: none"> • Oferecer atividades recreativas, educacionais e culturais para os usuários, contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal e social. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redução do risco de violência e exploração para as pessoas em situação de rua; • Melhoria das condições de saúde física e mental dos usuários do serviço; • Aumento da sensação de segurança e proteção entre as pessoas em situação de rua; • Possibilidade de acesso a oportunidades de trabalho e moradia por meio do suporte oferecido; • Contribuição para a redução do número de pessoas em situação de rua na cidade.
3	Abordar todos os dias 100 pessoas em situação de rua.	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação e aproximação de pessoas em situação de rua que necessitam de assistência; • Realização de atendimentos e encaminhamentos para serviços e recursos disponíveis na rede de assistência social e de saúde; • Oferecimento de informações e orientações sobre direitos e deveres das pessoas em situação de rua; • Realização de ações de proteção e defesa dos direitos das pessoas em situação de rua; • Monitoramento e acompanhamento dos usuários do serviço ao longo do tempo; • Oferecer um atendimento humanizado e especializado às pessoas em situação de rua. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria das condições de saúde física e mental das pessoas em situação de rua; • Aumento da sensação de segurança e proteção entre as pessoas em situação de rua; • Possibilidade de acesso a serviços e recursos de assistência social e de saúde; • Contribuição para a redução do número de pessoas em situação de rua na cidade;



		<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilização da população em relação à problemática da situação de rua e à necessidade de políticas públicas que garantam o acesso a direitos e à cidadania plena.
4	<p>Oferecer condições para que o Centro de Triagem possa atender 60 pessoas em situação de rua, de segunda a sexta-feira.</p>	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um local para que os funcionários da SECID façam o acolhimento e triagem de pessoas em situação de rua buscando alcançar os seguintes objetivos: <ol style="list-style-type: none"> a) Identificar as necessidades individuais de cada pessoa, a fim de oferecer o suporte necessário para a superação da situação de rua; b) Encaminhar as pessoas em situação de rua para serviços especializados, como saúde, assistência social, educação, capacitação profissional e outros; c) Promover a conscientização e a sensibilização da sociedade em relação à questão da situação de rua. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redução do número de pessoas em situação de rua que vivem em situação de vulnerabilidade e risco social; • Melhoria das condições de vida das pessoas em situação de rua, por meio do acesso a serviços de saúde, assistência social e outras formas de suporte; • Possibilidade de acesso a oportunidades de trabalho e moradia por meio do suporte oferecido; • Contribuição para a redução do número de pessoas em situação de rua na cidade. • Aumento da conscientização e da sensibilização da sociedade em relação à questão da situação de rua, contribuindo para a diminuição do estigma e da discriminação.



5	<p>Acompanhar 40 adolescentes que se encontram em cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida ou Prestação de Serviços à Comunidade.</p>	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover a reintegração social dos jovens que cumprem medidas socioeducativas; • Oferecer acompanhamento e suporte socioeducativo aos jovens e suas famílias; • Proporcionar oportunidades para o desenvolvimento pessoal e profissional dos jovens; • Contribuir para a redução da reincidência criminal e da violência juvenil; • Estimular a responsabilização dos jovens em relação aos seus atos e a adoção de novos comportamentos; • Fazer a articulação efetiva com outros serviços, como a educação, a saúde e a assistência social, a fim de oferecer um suporte integral e holístico aos jovens em cumprimento de medidas socioeducativas. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade de vida e da autoestima dos jovens que cumprem medidas socioeducativas; • Aumento da empregabilidade e da renda dos jovens que concluem as medidas socioeducativas; • Redução da criminalidade e da violência juvenil; • Contribuição para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária; • Fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.
6	<p>Oferecer atendimento psicológico e social para 40 adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas.</p>	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um espaço de acolhimento, escuta e suporte aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas; • Identificar e tratar possíveis transtornos mentais, emocionais e comportamentais dos adolescentes; • Promover o desenvolvimento pessoal e social dos adolescentes; • Estimular a reflexão dos adolescentes sobre suas atitudes e comportamentos e a adoção de novas práticas;



		<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer os vínculos familiares e comunitários dos adolescentes; • Fomentar a articulação efetiva com outros serviços, como a educação, a saúde e a assistência social, a fim de oferecer um suporte integral e holístico aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas; • Atuar para que sejam criadas políticas públicas que garantam o acesso universal a esses serviços para que todos os adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas possam ser atendidos. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade de vida dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas; • Redução da reincidência criminal; • Prevenção da violência e da criminalidade juvenil; • Contribuição para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária; • Fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.
7	Desenvolver um projeto de Hortas sociais para a participação de 30 pessoas em situação de rua.	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um espaço de trabalho, ocupação e lazer para as pessoas em situação de rua; • Promover o desenvolvimento de habilidades e competências, como o cultivo de plantas, trabalho em equipe e empreendedorismo; • Estimular a autonomia e a autoestima das pessoas em situação de rua; • Fomentar a segurança alimentar e nutricional das pessoas em situação de rua; • Fortalecer a inclusão social e o vínculo comunitário das pessoas em situação de rua; • Incentivar a prática da agricultura urbana e o cultivo de alimentos orgânicos e sustentáveis. <p>Impactos:</p>



		<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade de vida das pessoas em situação de rua, especialmente em relação à sua saúde física e mental; • Redução da exclusão social e da marginalização das pessoas em situação de rua; • Contribuição para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária; • Fortalecimento dos vínculos comunitários e da solidariedade entre os participantes do projeto e a comunidade em geral.
8	<p>Desenvolver um projeto de Musicoterapia para a participação de 30 pessoas em situação de rua.</p>	<p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferecer um espaço de acolhimento, escuta e suporte emocional às pessoas em situação de rua; • Estimular a expressão e a comunicação não verbal dos participantes através da música; • Promover o desenvolvimento pessoal e social dos participantes; • Contribuir para a redução do estresse, da ansiedade e da depressão dos participantes; • Fortalecer os vínculos sociais e comunitários dos participantes. <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade de vida das pessoas em situação de rua; • Contribuição para a redução da estigmatização e da exclusão social das pessoas em situação de rua; • Fortalecimento da autoestima e da autoconfiança dos participantes; • Contribuição para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária.

PÚBLICO ALVO

E.1



Pessoas em situação de rua: Adultos, de ambos os sexos, maiores de 18 anos, que vivem nas ruas de Sorocaba, em situação de vulnerabilidade social extrema, sem acesso adequado a moradia, alimentação, saúde, trabalho e outros direitos básicos.

Adolescentes em situação de conflito com a lei: Adolescentes e jovens, de ambos os sexos, de 11 a 21 anos, que cometeram atos infracionais leves, residentes na região sul/leste de Sorocaba.

Os usuários são referenciados ao CRAS? (X) sim

CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

E.2



Projeto	Capacidade de atendimento
Acolhimento Noturno Provisório	95 pessoas por noite
Acolhimento Diurno Provisório	30 pessoas por dia
Abordagem Social Especializada	100 pessoas por dia
Centro de Triagem	60 pessoas por dia
Medidas Socioeducativas	40 adolescentes por mês
Hortas Urbanas Sociais	30 pessoas por mês
Melodias das Ruas	30 pessoas por mês
Jovem Protagonista e Empoderado	40 adolescentes por mês

RECURSOS FINANCEIROS A SEREM UTILIZADOS

E.3



Descrever, em valores, os recursos financeiros a serem utilizados para financiar os serviços, programas e projetos. Para entidades que não são preponderantes na assistência social ou aquelas que são preponderantes, porém atuam em mais



de uma área, deverá colocar somente os recursos a serem utilizados dos serviços ligados a assistência social.

RECEITAS	VALOR
Doações em espécie	R\$ 120.000,00
Doação de Mão de Obra (Voluntariado)	R\$ 60.000,00
Parceria Municipal - Termo de Fomento	R\$ 220.000,00
Parceria Municipal - Termo de Colaboração	R\$ 4.000.000,00
Parceria CMDCA	R\$ 110.000,00
Eventos	R\$ 150.000,00
Nota Fiscal Paulista	R\$ 20.000,00
Receitas Financeiras	R\$ 240.000,00
Receitas Patrimoniais	R\$ 50.000,00
Outras Receitas	R\$ 30.000,00
TOTAL	R\$ 5.000.000,00

DESPESAS	VALOR
(-) Despesa com pessoal próprio (pessoal, encargos, benefícios, etc)	R\$ 3.000.000,00
(-) Despesa com pessoal terceirizado	R\$ 400.000,00
(-) Despesas com manutenção e conservação (energia, água, aluguel, reforma predial, etc)	R\$ 1.200.000,00
(-) Despesas com Expediente (material de escritório, locação de impressoras, telefone, internet, locomoção)	R\$ 100.000,00
(-) Despesas com Seguros	R\$ 80.000,00
(-) Impostos e Taxas	R\$ 10.000,00
(-) Despesas Gerais	R\$ 7.000,00
(-) Despesas Bancárias/juros/empréstimos/financiamentos	R\$ 3.000,00
TOTAL	R\$ 4.800.000,00

RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS

E.4

GESTOR/COORDENADOR

Nome Completo	Vanderlei da Silva – Gerente Administrativo e Financeiro			
Escolaridade	Curso	Carga Horária Semanal	Vínculo	Salário
Graduação e Pós Graduação stricto sensu	Graduação em Direito; Especialização em Terceiro Setor; Especialização em Educação à Distância; Mestrando em Educação; Doutorado em Educação.	44hs	CLT	Dados sensíveis que não podem ser divulgados em função da LGPD



Nome Completo	Valcilene de C. Gargaro Correa – Coordenadora dos Acolhimentos			
Escolaridade	Curso	Carga Horária Semanal	Vínculo	Salário
Graduação	Assistência Social	30hs	CLT	Dados sensíveis que não podem ser divulgados em função da LGPD

Nome Completo	Maria da Conceição Silva Moura – Coordenadora da Abordagem			
Escolaridade	Curso	Carga Horária Semanal	Vínculo	Salário
Graduação	Assistência Social	30hs	CLT	Dados sensíveis que não podem ser divulgados em função da LGPD

Nome Completo	Hudson Fernando dos Santos – Coordenador das Medidas Socioeducativas			
Escolaridade	Curso	Carga Horária Semanal	Vínculo	Salário
Graduação	Administração	30hs	CLT	Dados sensíveis que não podem ser divulgados em função da LGPD

EQUIPE DE REFERÊNCIA NIVEL SUPERIOR (Resolução CNAS 17 de 20/06/2011)

Colaboradores	Quantidade	Escolaridade	Carga horária semanal	Tipo de vínculo	Salário
Assistente Social	03	Superior	30hs	CLT	R\$ 3.022,82
Psicóloga	02	Superior	30hs	CLT	R\$ 2.050,51
Oficial Administrativo 2	01	Superior	44hs	CLT	R\$ 5.465,62
Oficial Administrativo 1	01	Superior	44hs	CT	R\$ 4.526,16
Educador Social	03	Superior	30hs	CLT	R\$ 2.015,22
Orientador Socioeducativo	02	Superior	30hs	CLT	R\$ 3.022,82

EQUIPE DE REFERÊNCIA NÍVEL MÉDIO E FUNDAMENTAL (Resolução CNAS 09 de 15/04/2014)

Colaboradores	Quantidade	Escolaridade	Carga horária semanal	Tipo de vínculo	Salário
Auxiliar Administrativo 2	01	Ensino Médio	44hs	CLT	R\$ 2.382,36
Auxiliar Administrativo 1	01	Ensino Médio	44hs	CLT	R\$ 1.764,55
Escriturária	01	Ensino Médio	44hs	CLT	R\$ 2.553,76
Orientador Social	12	Ensino Médio	44hs	CLT	R\$ 2.214,55
Cuidador Social	06	Ensino Médio	44hs	CLT	R\$ 2.460,61
Auxiliar de Cuidador	04	Ensino Médio	44hs	CLT	R\$ 1.817,22
Auxiliar de limpeza	05	Ensino Fund.	44hs	CLT	R\$ 1.567,22
Jardineiro	01	Ensino Fund.	44hs	CLT	R\$ 1.853,23
Auxílios de Manut. Predial	01	Ensino Fund.	44hs	CLT	R\$ 1.484,25
Motorista	09	Ensino Fund.	44hs	CLT	R\$ 2.442,19

ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

E.5



Atendimento para pessoas em situação de rua: Sorocaba toda.

Atendimento aos adolescentes em situação de conflito com lei: Região sul/leste.

CRAS de Referência: CRAS Ipiranga e Centro de Triagem (CREAS POP)

FORMAS DE PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS

E.6



1. Elaboração dos critérios e definição de prioridades: os usuários são convidados a participarem de reuniões onde os critérios e as prioridades são discutidos e definidos. Nessas reuniões eles podem dar sugestões e fazer comentários com base em suas próprias experiências e necessidades;
2. Desenvolvimento do trabalho: Os usuários são convidados a participarem de atividades e ações desenvolvidas pela Organização. Assim, eles podem contribuir com ideias e sugestões para melhorar o trabalho, e também podem se envolver em atividades práticas, como a organização



de eventos, a realização de oficinas ou a prestação de serviços aos demais usuários;

3. Avaliação da qualidade dos serviços prestados: os usuários são incentivados a participarem da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Organização. Eles são convidados a preencher questionários ou formulários de avaliação, ou a participar de entrevistas, ou grupos de discussão;
4. Entrevistas individuais: os profissionais conduzem as entrevistas em um local seguro e adequado, e fazem perguntas sobre o serviço prestado, o atendimento recebido e as sugestões de melhorias;
5. Grupos de discussão: os profissionais organizam grupos de discussão com os usuários para coletar feedback sobre os serviços prestados;
6. Questionários: Os questionários são desenvolvidos de forma clara e simples, com perguntas objetivas e abertas para os usuários poderem compartilhar suas opiniões e sugestões. Os questionários podem ser colocados na caixa de sugestão.

Sorocaba, 03 de abril de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rubens Cury Basso'.

Responsável Legal: Rubens Cury Basso
CPF: 074.305.348-64

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Valcilene de Carvalho Gargaro Correa'.

Responsável Técnico: Valcilene de Carvalho Gargaro Correa
Assistente Social CRESS: 26.901