

SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO DOMÍLIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E IDOSAS
RELATÓRIO DE CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DO OBJETO

Termo de Colaboração nº: 29007

Ano de Referência: 2024

Período de Referência : [x] Anual 2024

Natureza do Serviço Socioassistencial: [x] Atendimento - Proteção Social Básica [] Atendimento - Proteção Social Especial [] Assessoramento

1. IDENTIFICAÇÃO:

Organização da Sociedade Civil: Centro Educacional Rebouças

Endereço: Av. Rebouças, nº350, Jd. Luz D'Alma – Sumaré/SP

Telefones: (019) 3828-7850 / (19) 99107-2943

E-mail: contato@cer.org.br

Site: <http://cer.org.br/>

2. RESPONSÁVEL LEGAL:

Nome: Helena Pereira Rosário

Cargo: Presidente

Endereço: Av. Rebouças, 350, Jd. Luz D'Alma – Sumaré/SP

Telefone: (019) 3828-7850

E-mail: contato@cer.org.br

3. RESPONSÁVEIS TÉCNICOS PELO SERVIÇO:

Nome: Maria Carolina Flores

Cargo: Coordenadora

Endereço: Av. Rebouças, 350, Jd. Luz D'Alma – Sumaré/SP

Nome: Elizete Maria da Silva Torres.

Cargo: Assistente Social

Nº do Conselho de Classe/SP: 67644 - 9ª Região

Endereço: Av. Rebouças, 350, Jd. Luz D'Alma – Sumaré/SP

4. ÓRGÃO GESTOR:

Nome: Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência e Desenvolvimento Social

Endereço: Av. Brasil, 1111, Jd. Nova Venezuela – Sumaré/SP CEP: 13177-050

Telefones: (19) 3399-5769

E-mail: apoiotec.siades@gmail.com

5. Descrição do Serviço/Programa Projeto:

5.1 Identificação do Objeto:

Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas – SPSBDI

5.2 Objetivo Geral:



Prevenir situações de risco e exclusão social dos idosos e das pessoas com deficiência, contribuindo para o desenvolvimento de sua autonomia, defesa de direitos e o fortalecimento de vínculos.

5.3 Público Alvo:

DESCRIÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS DO PERÍODO	TOTAL
Crianças (0-11 anos e 11 meses)	1
Adolescentes (12-17 anos e 11 meses)	1
Idosos (acima de 60 anos)	90
Pessoas com Deficiências (todas as idades)	74
Mulheres (acima de 18 anos)	23
Homens (acima de 18 anos)	18

5.4 Meta de Atendimento:

Meta de 100 atendimentos a cada mês, sendo atingida a meta todo mês durante todo ano de 2024.

5.5 Dias e Horários de Atendimento:

Segunda à quinta-feira - 07h às 17h.

Sexta-feira - 07h às 16h.



5.6 Execução:

Indicador físico				Resultado Alcançado		
Meta	Fase	Especificação	Unidade	Quantidade Prevista	Meios de verificação	Quantidade Atendida
1	Atender a meta proposta pelo Serviço.	Avaliar e incluir os casos encaminhados pela técnica dos CRAS.	Usuários e Famílias	100/mês	Relatório de inclusão	Variável
2	Acompanhar as famílias inseridas pelo Serviço	- Visitar as famílias no domicílio; - Elaborar o Plano de Desenvolvimento do Usuário (PDU); - Identificar as demandas de acompanhamento; - Realizar as orientações pertinentes.	Pessoas com deficiência, idosas e familiares.	100/mês	Relatórios e reuniões de equipe.	Variável
3	Encaminhar para a rede socioassistencial e intermediar os casos para os serviços disponíveis.	- Realizar reuniões com a rede socioassistencial e intersetorial para articular as intervenções e alinhar informações. - Solicitar inclusão em outros serviços e segmentos.	Reuniões e contato remoto.	Variável Variável	Encaminhamentos	Variável
4	Identificar situações de agravo social e	- Avaliar casos de insegurança financeira para em	Número de Kits de alimentação, kits	Variável	Lista de entrega	Variável

	insegurança financeira para complementação.	complementaridade ao Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), realizar a complementação com recurso material.	de higiene, kits de limpeza, roupa de cama, colchão, dentre outros materiais de consumo.			
5	Promover eventos para as famílias.	- Realizar palestra informativa com abordagem de assuntos relevantes ao público atendido; - Proporcionar a socialização dos usuários e familiares por meio de evento de confraternização.	Usuários e familiares.	1	Entrevista com os atendidos Lista de presença	1

6. Recursos Humanos e Operacionais do Serviço:

6.1 Recursos Humanos:

FUNÇÃO	NOME	CARGA HORÁRIA	VÍNCULO EMPREGATÍCIO
Coordenadora	Rosana Aparecida Zaccaro do Amaral	22 horas/Semanais	CLT/desligamento em 01/2024
Coordenadora	Lucimara Pinho Pinto	22 horas/Semanais	CLT/desligamento em 04/2024
Coordenadora	Maria Carolina Flores	44 horas / Semanais	CLT
Psicóloga	Cristielen Martins Coelho	30 horas / Semanais	CLT/desligamento em 09/2024

Assistente social	Priscila Galiêta dos Santos	30 horas / Semanais	CLT/desligada em 08/2024
Assistente social	Elizete Maria da Silva Torres	30 horas / Semanais	CLT
Assistente Administrativo	Carolina Batista da Silva	22 horas / Semanais	CLT/desligada em 01/2024
Assistente Administrativo	Ana Eliza Romanelli Tognini Araujo	44 horas/semanais	CLT
Psicólogo	Marcel Henrique Rodrigues	30 horas / Semanais	CLT
Visitadora social	Eduarda Letícia Andrade Vital Vera	44 horas / Semanais	CLT
Visitadora social	Mari de Lima Candido da Costa	44 horas / Semanais	CLT

6.2 Recursos Financeiros:

	Municipal	Estadual
Total de Receitas	R\$ 252.000,00	R\$ 108.000,00
Aplicação Financeira	R\$ 1.264,70	R\$ 0,00
Total de Despesas	R\$ 253.264,70	R\$ 108.000,00

7. Articulação:

Órgão/Serviço	Articulação	
Assistência Social	CRAS, CREAS, CCTI, APAE, Pestalozzi, SCFV, PCF, CADÚNICO, Conselho Tutelar, Associação Edmundo Filantrópica (conserto de cadeiras de rodas e banho), Caluz, FUNSOL.	Realizadas reuniões presenciais e, contatos telefônicos, discussões de casos, articulações, orientações, encaminhamentos e envio de relatórios.
Serviço de Saúde	UBSs, PSFs, USFs, CSIL, HES, UPAs, CAPSs, SAD, CRESSER, AME, DANF, DIALISA, HC/UNICAMP, Farmácia de Alto Custo, Divisão regional de Saúde.	Realizadas reuniões presenciais e remotas, contatos telefônicos, discussão de casos, articulação, orientações e encaminhamentos.
Secretaria de Habitação	Auxílio aluguel.	Solicitação de avaliação para concessão de benefício habitacional.
Secretaria de Transporte	Sector de agendamento de transportes.	Agendamento de transporte para HC/Unicamp, HES, Ambulatório de Especialidades, e demais unidades de saúde.
Previdência Social	Agendamento de Benefício de Prestação Continuada – BPC.	Encaminhamento ao CRAS e acompanhamento das devolutivas dos processos de requerimento de benefícios em andamento.
Vigilância Sanitária	Acúmulo de reciclados de forma irregular.	Solicitação da equipe no domicílio, a fim de prestar orientações à família.

Assistência Jurídica	Ordem dos Advogados do Brasil.	Orientação e encaminhamento para os casos que necessitam de atendimento jurídico.
Outros diversos	Cartório de serviços, Cartório eleitoral, BRK, CPFL, Auto Viação Ouro Verde.	Reconhecimento de firma em processo de curatela, orientações para religação de água e energia, inclusão da tarifa social de energia elétrica, encaminhamento para emissão de carteira de transporte do idoso e pessoa com deficiência.
Reunião de Conselhos Municipais	Debate das Políticas Públicas.	Participação mensal da OSC no CMDPI – Conselho Municipal da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, divulgação dos serviços e eventos disponibilizados no município, promovendo a ampliação de inclusão.

Avaliação: No decorrer do ano avaliamos que as articulações com os serviços da rede sociassistencial e intersetorial ocorreram de forma colaborativa e complementar e isso proporcionou um fortalecimento no atendimento das demandas dos beneficiários e seus familiares.

8. Resultados Alcançados:

Objetivos Específicos	Estratégias Metodológicas/Ações/ Atividades	Indicadores Quantitativos	Meios de Verificação	Indicadores Qualitativos	Meios de verificação
Prevenir confinamento de idosos e /ou pessoas com deficiência;	-Elaboração de atividades psicoeducativas, através do levantamento da demanda; -Orientações à família; -Encaminhamentos para rede socioassistencial.	-Redução de pessoas idosas e pessoas com deficiência em confinamento. -Aumento e ampliação da rede protetiva e de apoio. -Ampliação do repertório de conhecimento sociocultural.	-Lista de atendimentos domiciliares efetuados. -Registro em PDU's e planos de trabalho.	-Autonomia dos familiares e/ou usuários. -Facilidade no acesso a rede socioassistencial e de saúde. -Fortalecimento de vínculos da rede protetiva, familiares e de apoio.	-Pesquisas de satisfação. -Coleta de relatos de familiares, cuidadores e beneficiários. -Acompanhamento periódico dos casos atendidos; -Escuta ativa das demandas apresentadas pela família -Elaboração de anotações pertinentes nos prontuários de visitas domiciliares.

Identificar situações de dependência;	-Visitas domiciliares; -Avaliação, pelos visitadores, das atividades básicas da vida diária (ABVD); -Encaminhamentos para rede socioassistencial, em casos necessários.	-Registro de ocorrência de dependência pelas visitadoras e técnicas do serviço; -Solicitações de encaminhamento para rede socioassistencial;	-Quantidade de registro de casos de dependência nos relatórios; -Número de encaminhamentos para rede socioassistencial;	- Capacidade de novas articulações com familiares e comunidade atendidos; - Melhora do convívio com a rede protetiva e sócio assistencial; -Capacidade de tomar decisões e ter controle e autocontrole sobre sua vida.	-Entrevistas com familiares e rede de apoio; -Anotações nos prontuários de visitas domiciliares, coleta de relatos de familiares, cuidadores e beneficiários;
---------------------------------------	---	---	--	--	--

Colaborar com redes inclusivas no território;				
-Reuniões remotas e presenciais com a rede; -Articulações com a rede socioassistencial e demais serviços; -Elaboração de ações e estratégias metodológicas para a utilização com os usuários e/ou familiares.	-Diminuição das demandas apresentadas pelos usuários e sua família; -Ampliação no repertório de conhecimento da rede socioassistencial e conhecimentos metodológicos da assistência; -Ampliação da elaboração de ações e estratégias, através do trabalho multidisciplinar de profissionais de diversas áreas.	-Registro fotográfico de presença em reuniões intersetoriais do território; -Lista de presença em reuniões, eventos e capacitações disponibilizados pela rede; -Instrumental de controle de contatos realizados com serviços diversificados.	- Fortalecimento dos serviços da rede socioassistencial e intersetorial; -Melhora na rotatividade de atendimento aos beneficiários; -Facilidade para acessar os serviços garantindo maior agilidade no acesso do beneficiário para com a rede e serviços disponibilizados no município.	-Relatos dos profissionais; -Coleta de relatos de familiares, e cuidadores de beneficiários; -Escuta ativa das demandas apresentadas pela família; -Elaboração de anotações nos prontuários de visitas domiciliares da família e/ou beneficiário.

Prevenir o acolhimento institucional de pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas com vistas a promover a sua inclusão social;	- Adoção de medidas, procedimentos e reorganização da oferta do serviço, a fim de mitigar riscos de distanciamento social, primando pela segurança e saúde das pessoas idosas e com deficiência.	-Redução de pessoas idosas e pessoas com deficiência ao acolhimento institucional; -Aumento e ampliação da rede protetiva e de apoio; -Ampliação do repertório de conhecimento sociocultural e possibilidades.	-Lista dos de atendimentos domiciliares efetuados; -Registro em PDU's e planos de trabalho.	-Fortalecimento de vínculos e rede de apoio para favorecer o bem-estar e qualidade de vida ao beneficiário no convívio familiar; -Autonomia dos familiares e/ou usuários; -Facilidade no acesso a rede socioassistencial e de saúde.	-Pesquisas de satisfação; -Coleta de relatos de familiares, cuidadores e beneficiários.
Sensibilizar grupos comunitários sobre direitos e necessidades de inclusão de pessoas com deficiência e pessoas idosas buscando a desconstrução de mitos e preconceitos;	-Elaboração e distribuição de material informativo sobre os temas referentes a Direitos, mitos da pessoa idosa e com deficiência.	-Quantidade de pessoas sensibilizadas através das atividades informativas; -Número de material informativo distribuído às famílias, rede de apoio, rede socioassistencial.	-Lista de participação nas atividades informativas; -Locais e quantidade de material informativo distribuídos pelos visitantes e técnicos do serviço.	-Inserção da participação dos atendidos, familiares na sociedade civil nos Conselhos; -Participação nos espaços de debate das Políticas Públicas.	-Atas de participação nas reuniões de Conselhos de direito; -Fotos e registro da participação de usuários em espaços de debate; - Relatos dos usuários e familiares.

Desenvolver estratégias para estimular e potencializar recursos de pessoas com deficiência e pessoas idosas, de suas famílias e da comunidade no processo de habilitação, reabilitação e inclusão social;	-Orientações à família e comunidade; -Encaminhamentos para rede socioassistencial, em casos necessários.	-Número dos encaminhamentos para os equipamentos de saúde clínica e mental e serviços sócio assistenciais.	-Relatório de encaminhamentos aos equipamentos de saúde; -Lista de encaminhamentos para o SCFV e CCTI.	-Desenvolvimento de autonomia; -Fortalecimento de vínculos comunitários.	-Registro das atividades desenvolvidas no domicílio.
Oferecer possibilidades de desenvolvimento de habilidades e potencialidades, a defesa de direitos e o estímulo à participação cidadã;	-Encaminhamentos para rede socioassistencial, conforme a demanda apresentada.	-Número de encaminhamentos para rede socioassistencial e intersetorial.	-Lista de encaminhamentos.	-Fortalecimento da autonomia e tomada de decisão.	-Entrevistas domiciliares com os beneficiários
Incluir usuários e familiares no sistema de proteção social e serviços públicos, conforme necessidades, inclusive pela indicação de acesso a benefício e programas de transferência de renda;	-Requerimento de BPC, -Inclusão e atualização do CADÚnico, -Atualização de prontuário médico.	-Número de requerimentos; -Número de inclusão no CADÚnico;	-Acompanhamento do número de requerimentos e inclusões.	-Retomada da autonomia e independência.	-Relatos dos beneficiários quanto a superação e retomada da autonomia; -Fortalecimento de convívio familiar e comunitário.

Contribuir para resgatar e preservar a integridade e a melhoria de qualidade de vida dos usuários;	-Atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades.	-Número de atividades desenvolvidas sobre temáticas específicas para melhora da qualidade de vida.	-Registro número de atividades no Plano de visita.	-Melhora na qualidade de vida e convívio social.	-Relatos dos beneficiários.
Contribuir para a construção de contextos inclusivos;	-Desenvolver atividades que desenvolvam habilidades para criar e buscar a aprendizagem, de acordo com seus interesses e necessidades, promovendo a qualidade de vida.	-Participação dos beneficiários em atividades socioeducativas.	-Registro das novas atividades desenvolvidas pelos beneficiários.	-Nível de satisfação dos beneficiários.	-Relatos dos familiares e rede de apoio sobre nível de satisfação dos beneficiários.
Avaliar, atender e acompanhar possíveis casos de violações de direitos.	-Visitas domiciliares periódicas; -Escuta ativa dos beneficiários; -Encaminhamentos para a rede protetiva.	-Número de notificações e encaminhamentos a rede protetiva.	-Registro no PDUs, Acompanhamento dos casos.	-Beneficiários conscientes sobre seus direitos, leis e políticas sociais.	-Entrevistas com beneficiários, familiares e cuidadores.

9. Monitoramento:

9.1 Monitoramento ao serviço no período:

O monitoramento ao serviço ocorreu de forma periódica, em todas as fases do processo interventivo, a saber:

- Através de visita da equipe de monitoramento à OSC;
- Reuniões com representante da Secretaria de Assistência Social;
- Entrega de relatórios quadrimestrais e anual;
- Envio mensal do RMA (Relatório Mensal de Atendimento) aos respectivos CRAS com “Status” dos casos em acompanhamento;
- Recibos de entrega de recursos materiais;
- Registro de imagens fotográficas;
- Evolução de prontuários;
- Elaboração e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento do Usuário.

9.2 Avaliação de resultados:

Avaliamos que as intervenções com os usuários e familiares ocorreram mediante as demandas apresentadas no decorrer do acompanhamento. Foram realizadas atividades planejadas pela equipe técnica, com o intuito de levar informações sobre os direitos e deveres das pessoas com deficiência e idosos, além do compartilhamento de campanhas que geraram ações de combate, prevenção e conscientização. Sucederam-se os encaminhamentos aos serviços socioassistenciais e intersetoriais de acordo com a especificidade de cada caso. No que tange ao resgate e fortalecimento da cidadania, as ações possibilitaram aos usuários o acesso às políticas públicas disponíveis no município conforme estabelecido no plano de trabalho. Desta forma considera-se que o Serviço foi assertivo em suas ações para a prevenção de agravos e ampliação de redes protetivas visando a garantia de direitos dos usuários e seus familiares.

9.3 Avaliação de impactos:

As intervenções desenvolvidas foram implementadas de forma contínua, garantindo o acesso às ofertas disponíveis na rede socioassistencial e intersetorial. Essas ações impactaram positivamente no acesso às informações e direitos socioassistenciais, promovendo a conscientização acerca de benefícios e serviços, bem como na inclusão, habilitação e reabilitação de pessoas com deficiência. Tais esforços contribuíram para fortalecer a interação no âmbito familiar e comunitário, além de viabilizar a complementação de necessidades básicas (alimentação, produtos de limpeza e higiene), o que mitigou os efeitos da insegurança social e alimentar, promovendo a autonomia das famílias acompanhadas.

As orientações prestadas foram essenciais para sensibilizar os familiares e as redes de apoio, fortalecendo vínculos fragilizados e ampliando a compreensão dos direitos das famílias e usuários. Esse processo consolidou uma rede de proteção mais qualificada para pessoas idosas e com deficiência, por meio de intervenções articuladas que respeitaram as especificidades territoriais.

As articulações intersetoriais possibilitaram respostas às demandas individuais e coletivas, além de promover o alinhamento entre equipes multidisciplinares envolvidas em serviços, programas e projetos. Como resultado, houve a mitigação de situações de vulnerabilidade social, prevenção de riscos e o fortalecimento da inclusão social.

Por meio de encaminhamentos ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para idosos e ao Centro de Convivência da Terceira Idade (CCTI), foi possível proporcionar espaços de interação e convivência social, minimizando os impactos do isolamento social. Essas estratégias favoreceram o reconhecimento da pessoa idosa e da pessoa com deficiência como sujeitos de direitos, promovendo a superação de barreiras que limitavam a convivência familiar e comunitária.

10. Manifestação Técnica:

10.1 Pontos de Estrangulamento:

- Morosidade na avaliação para a concessão de benefícios assistenciais BPC/PCD.
- Fragilidade no alinhamento do fluxo de atendimento dos equipamentos de saúde.
- Freqüentes indisponibilidades de medicamentos essenciais e de alto custo listados no RENAME na rede pública de saúde, além de insumos.
- Lentidão na regulação de vagas para agendamento de exames e consultas com especialidades médicas e fisioterapia.
- Escassez dos atendimentos ambulatoriais e saúde no domicílio.
- Cancelamento de cirurgias eletivas.
- Falta de cumprimento dos agendamentos de transporte da saúde por falta de veículo.
- Falta de transporte (carro baixo) para atender a população idosa e mobilidade reduzida.
- Insuficiência na oferta de programa habitacional.

- Despreparo dos profissionais da empresa responsável pelo transporte público do município no trato com as pessoas com deficiência e idosos.

10.2 Pontos Facilitadores:

- Acompanhamento técnico psicossocial.
- Aderência dos usuários e familiares.
- Capacitação da equipe técnica.
- Monitoramento e avaliação do Plano de Trabalho.
- Articulação com a rede socioassistencial e intersetorial.
- Supervisão interna com a equipe técnica, coordenação e gestão.
- Reunião dos Conselhos CMDPI e Cons Municipal Pessoa com deficiência.
- Disponibilidade no fornecimento de recursos materiais.
- Infraestrutura ofertada pela Instituição (veículos, instalações, apoio administrativo).

Sumaré, 29 de janeiro de 2025.


Helena Pereira Rosário

Helena Pereira Rosário
RG: 9.853.090-2
Presidente


Maria Carolina Flores
Coordenadora
RG: 26.821.145-0

Elizete M. S. Torres
Assistente Social
CRESS: 67644

Maria Carolina Flores Coordenadora

Elizete Maria da Silva Torres
Responsável Técnico

CRESS: 67.644

12. Informações Complementares (ANEXOS):

12.1 Lista com relação nominal dos beneficiários atendidos no ano de 2024.

QT	NIS	Inclusão	Mês de Encerramento	BENEFICIÁRIO
1	23788918655	31/01/2023	06/2024	Adair Pompeo de Almeida
2	Aguarda NIS	31/10/2024		Adelina Petrini
3	10756578199	27/07/2021		Agustinho Vicente Julião
4	20626420193	25/06/2024	07/2024	Amanda Gonçalves Lemes
5	Aguarda NIS	14/08/2023		Ana Ermelinda de Souza
6	1028778196	23/09/2022		Ana Isabel de Mendonça Vasconcellos
7	Aguarda NIS	29/06/2021	07/2024	Ana Maria Ferreira
8	Aguarda NIS	30/04/2024		Ana Maria Carachester
9	16524093179	24/02/2021	06/2024	Ana Maria Rodrigues
10	16250268082	25/11/2022	08/2024	Anésio de Souza
11	Aguarda NIS	07/12/2022	02/2024	Aparecida do Carmo Sarchi
12	10380739582	11/04/2023		Antonia Ruiz Belmont

13	10736294446	14/11/2019		Aparecido Antônio Ribeiro
14	23732901315	27/10/2023		Aparecido Pinto Leite
15	10440366396	10/09/2021		Arlindo João dos Santos
16	10612799686	31/01/2023		Carlos Zanetti
17	16100804965	06/02/2020	07/2024	Célia Aparecida Silva Sobrinho
18	12709132268	03/08/2023		Célia Ribeiro Miranda
19	Aguarda NIS	06/07/2024		Celso da Silva Borges Marques
20	16417481183	29/05/2023		Claudia Bento de Oliveira
21	23880432712	25/04/2022		Claudio Vicente
22	20664500638	05/11/2017		Cleiton Sampaio Silva
23	Aguarda NIS	25/01/2024		Cleusa Fortunato
24	Aguarda NIS	26/04/2024		Devanir de Oliveira
25	Aguarda NIS	28/05/2024	07/2024	Dina Sabitti
26	20355169961	25/01/2024		Ednéia Fidelis
27	20340861252	21/09/2023	06/2024	Edson Alves Carvalho
28	10815353207	28/11/1949		Elza da Silva Pachela

29	10618674052	12/04/2023		Etelvino Antonio Souza
30	Aguarda NIS	30/07/2020		Eva Tereza Lopes
31	1627073162403	04/10/24		Geni Maria de Souza
32	12055620675	08/08/2023	02/2024	Geraldo Alves de Oliveira
33	Aguarda NIS	02/02/2023	02/2024	Gerson Gomes Nogueira
34	16233746001	02/02/2023		Gisele Orcino da Silva
35	Aguarda NIS	28/03/2024	07/2024	Graziela Guimarães Santos
36	Aguarda NIS	18/04/2024	06/2024	Inês Fátima T. Mori
37	Aguarda NIS	07/07/2022		Irailde Evangelista da Silva
38	16187800983	17/03/2021		Irene Nogueira Santos
39	Aguarda NIS	03/02/2023		Iria Voiciechowski Alves
40	Aguarda NIS	22/08/2024		Iris Cristina da Silva
41	Aguarda NIS	23/11/2021		Ironilda Lourenço Dias
42	Aguarda NIS	28/05/2024		Jean Paulo Ramos Rodrigues
43	10379797949	22/11/2024	12/2024	Jerolino de Souza Guimarães
44	Aguarda NIS	20/08/2024		Joana F. de Souza

45	23836295438	29/08/2019		João Miguel Santos Coimbra
46	16347756294	09/06/2022		João Vieira Neto
47	Aguarda NIS	08/03/2022		João Vitor Costa da Silva
48	Aguarda NIS	13/02/2023	11/2024	Jorge Aparecido Elias de Souza
49	20919905727	26/03/2021		Jorge de Jesus Souza
50	Aguarda NIS	24/07/2023		Jorgino Ananias de Freitas
51	1268470584	18/10/2022		José Alexandre dos Santos
52	Aguarda NIS	21/08/2024	11/2024	José Barbosa Lima Neto
53	10646913775	23/03/2022		José do Carmo Araújo
54	12327319317	18/01/2021	07/2024	José dos Santos Nascimento
55	12049402408	28/01/2023		José dos Santos Reis
56	Aguarda NIS	20/08/2024		José Ferreira da Costa
57	12136436319	07/11/2019	11/2024	José Rosarbes de Souza
58	10651188633	05/01/2022		José Simão Cardozo
59	Aguarda NIS	19/11/2024		Julina Alves dos Santos Souza
60	16393794020	22/10/2019		Leonilce Simões Rosa

61	10551302043	31/07/2019		Lourival Norberto
62	1076044507	09/11/2022		Lourival Zanchini
63	Aguarda NIS	26/04/2023		Luciani Aparecida dos Santos
64	16403083261	29/10/2019		Luiz Fernando Oliveira Santos
65	10698123287	10/08/2020		Luzia Aparecida Florentino
66	Aguarda NIS	17/07/2023	02/2024	Luzia Gonçalves Coimbra
67	Aguarda NIS	23/05/2023	01/2024	Luzinete Teixeira Orso
68	Aguarda NIS	21/09/2024		Madalena Crepusculi dos Santos
69	Aguarda NIS	14/04/2023		Manoel do Nascimento
70	Aguarda NIS	28/02/2024	10/2024	Marcia Petrini
71	2280181387	31/08/2023		Marcos Paulo Freitas das Virgens
72	Aguarda NIS	14/04/2023	07/2024	Maria Aparecida Pereira
73	20943324194	03/02/2023	10/2024	Maria Aparecida do Prado
74	12056259429	25/05/2023	07/2024	Maria Aparecida de Lima Silva
75	12056246556	23/05/2023		Maria Aparecida Rodrigues Zangrande
76	12410328786	13/03/2023	07/2024	Maria Benedita Gonçalves

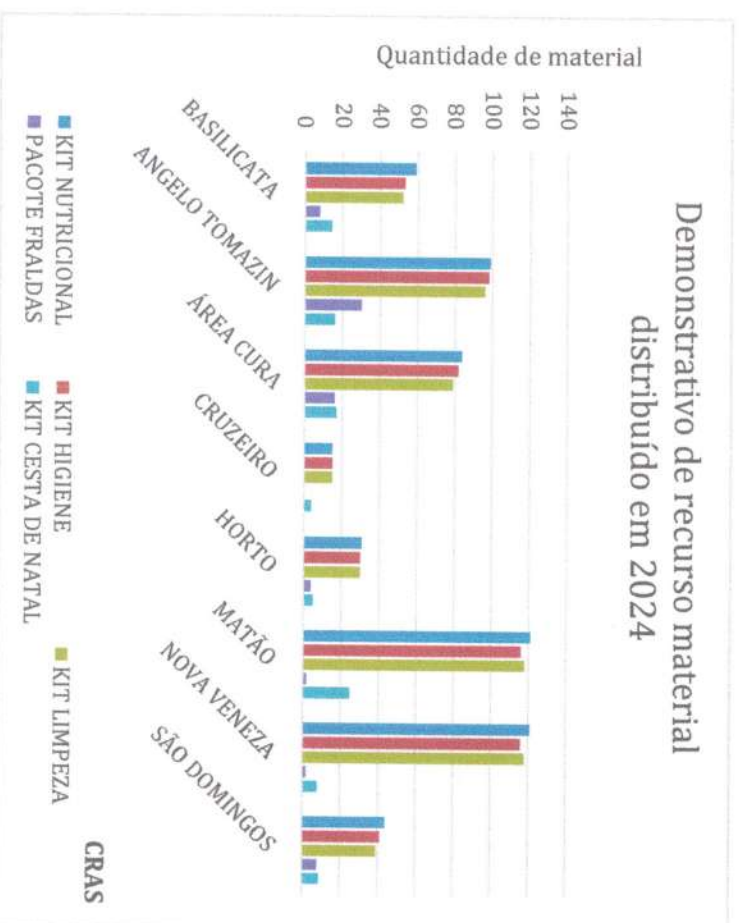
77	Aguarda NIS	28/07/2023		Maria Cândida Borges
78	Aguarda NIS	20/08/2024		Maria Divina de Jesus
79	12732940242	05/12/2023	07/2024	Maria das Dores de Souza
80	16524093179	03/02/2021		Maria dos Anjos Gonçalves
81	22802840052	08/08/2019		Maria Gonçalves da Silva
82	Aguarda NIS	03/02/2023	03/2024	Maria José Rocha de Souza
83	16438287785	13/06/2022		Maria Martins de Lima
84	Aguarda NIS	21/08/2024		Maria Torres Barbosa
85	20653165735	26/05/2023		Maria Vieira de Carvalho da Silva
86	10778228433	23/03/2020		Marta de Moraes Machado
87	Aguarda NIS	17/04/2024		Mauro Mammeti
88	10743114458	27/09/2023	11/2024	Mauro Pereira Guimarães
89	10887404747	26/11/2019		Milton Gonçalves de Lima
90	12186372845	25/04/2022	01/2024	Miriam Demétrio
91	20943324720	21/05/2023		Mirian Jeronimo Bueno
92	12035552194	11/12/2024		Narci Alves do Nascimento

93	12002750426	07/06/2022		Natal Joaquim Alves
94	23601771264	27/10/2023	07/2024	Nelson Faria
95	Aguarda NIS	12/06/2023		Odaíre Domingues da Silva
96	Aguarda NIS	22/10/2024		Odila Olivato
97	23807783691	20/08/2020		Ofelino Moreira de Andrade
98	Aguarda NIS	28/02/2024	07/2024	Paulo Alves de Souza Sobrinho
99	10806975056	25/01/2024		Paulo Augusto Moreira
100	16453750482	07/06/2022		Paulo S. da Silva
101	Aguarda NIS	28/02/2024		Paulo Vítor Souza Santos
102	Aguarda NIS	26/01/2024		Raimundo Evaristo dos Santos
103	20653157031	02/07/2024	11/2024	Raquel da Silva Leite
104	16624773244	21/07/2022		Regina Aparecida Goes
105	20163575074	22/02/2021		Regina de Oliveira
106	Aguarda NIS	10/08/2024		Regina Maria Nicoletti
107	Aguarda NIS	26/08/2024		Ricardo Ferreira Bueno
108	Aguarda NIS	22/08/2024		Rita de Cássia M. Giatti

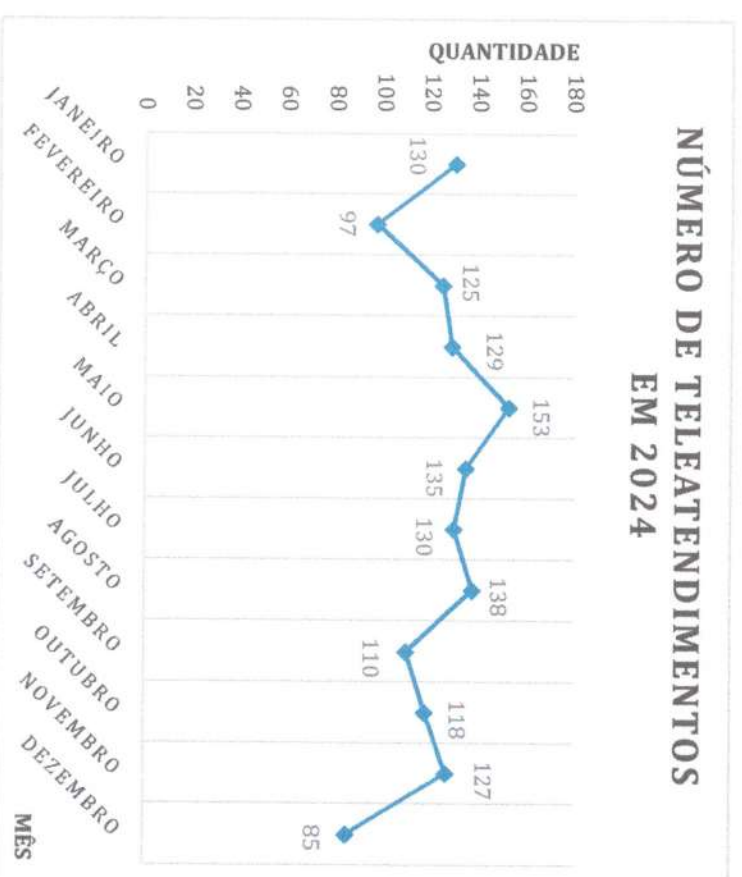
109	23673925977	08/08/2023		Rivellino Teixeira Melo
110	Aguarda NIS	19/06/2023		Rosa Pinto Leite
111	Aguarda NIS	10/03/2022	07/2024	Severina Tereza do Nascimento
112	12659031012	27/04/2023		Severino dos Ramos dos Santos Silva
113	Aguarda Nis	05/08/2024		Severino Francisco do Nascimento
114	Aguarda NIS	21/08/2024		Sirlei de Jesus Peres
115	Aguarda NIS	21/08/2024		Solange de Faria Eler
116	16652334551	14/09/2022		Solange Elias da Silva
117	12205531907	06/06/2022		Solange Lincon Leonel
118	20636373341	27/07/2023		Sonia Conceição França
119	20943324194	03/02/2023	10/2024	Teresinha de Fátima Soares Motta
120	16623036114	03/04/2019	06/2024	Tereza Amâncio Marques
121	Aguarda NIS	21/08/2024		Tereza Vicente da Cruz
122	20922140353	31/01/2023		Terezinha Custódio da Silva
123	12025524724	09/06/2021	07/2024	Terezinha Felix Dorta
124	10631386448	05/11/2017		Terezinha Sampaio Silva

125	Aguarda NIS	25/01/2024		Valdecir Rodrigues de Carvalho
126	20648402457	28/09/2017		Valdirene Vieira da Silva
127	Aguarda NIS	28/03/2024	10/2024	Vera Lúcia da Silva
128	Aguarda NIS	18/04/2024		Vilda Teodoro do Carmo
129	Aguarda NIS	22/04/2021		Wesley Tiago Mendes da Silva
130	Aguarda NIS	27/09/2023		Yolanda de Jesus Prado
131	12170450523	17/04/2024		Zilda Viana

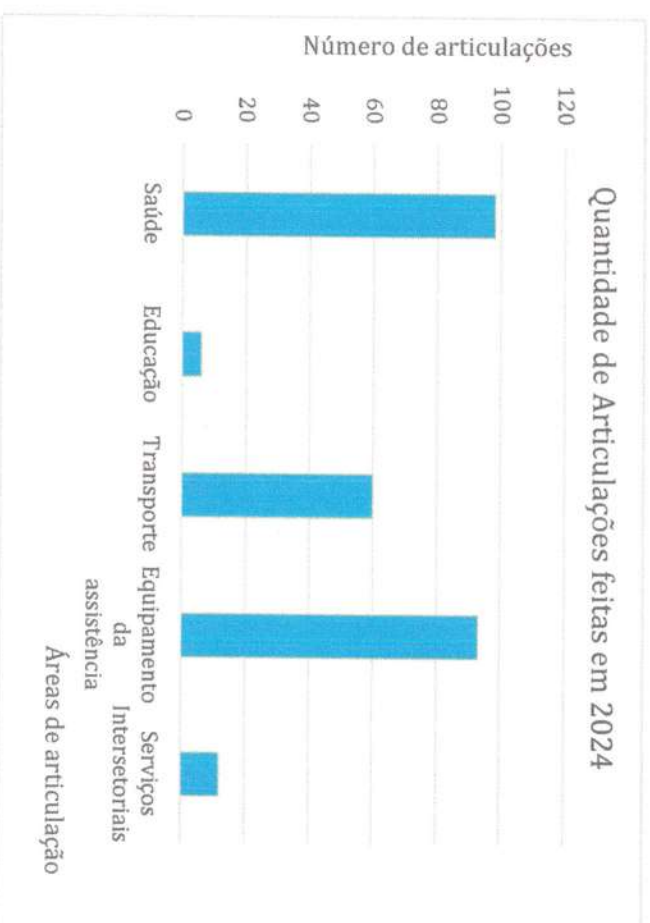
12.2 Gráfico com demonstrativo dos Kits de recurso materiais entregues durante o ano de 2024.



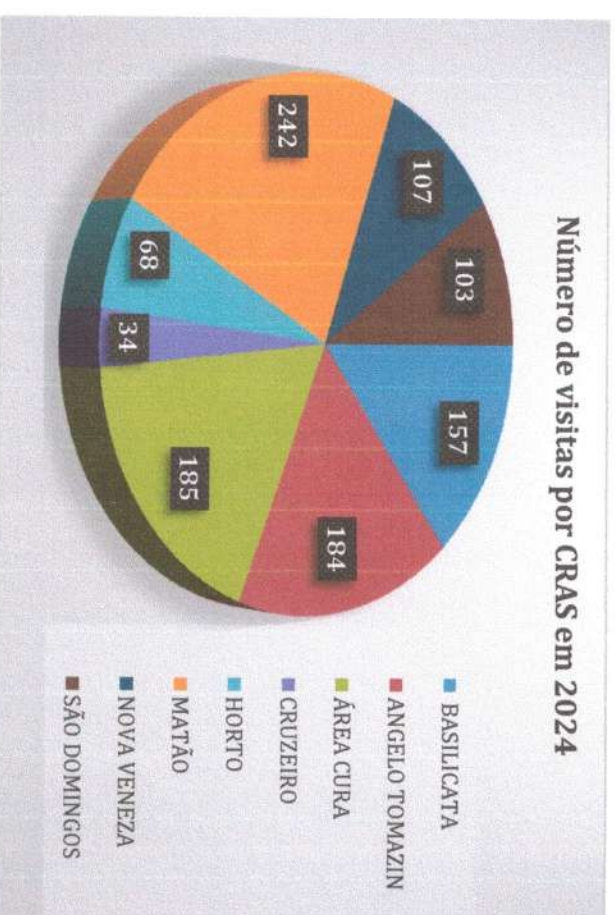
12.3 Gráfico com demonstrativo do número de teleatendimentos aos beneficiários por mês, em 2024.



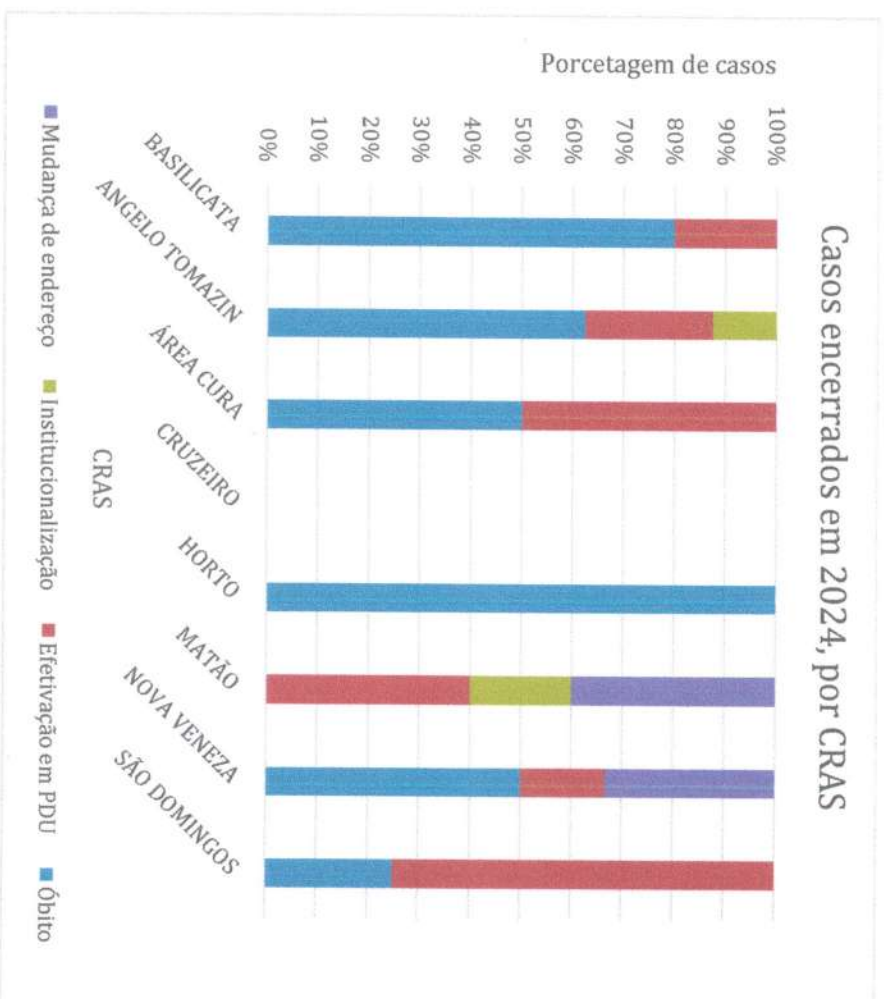
12.4 Gráfico com demonstrativo das articulações realizadas com os equipamentos e serviços da rede socioassistencial e intersetorial durante o ano de 2024.



12.5 Gráfico com demonstrativo do número de visitas domiciliares anual, por CRAS.



12.6 Gráfico com demonstrativo dos casos encerrados por óbito, mudança de domicílio, institucionalização e efetivação de PDU.

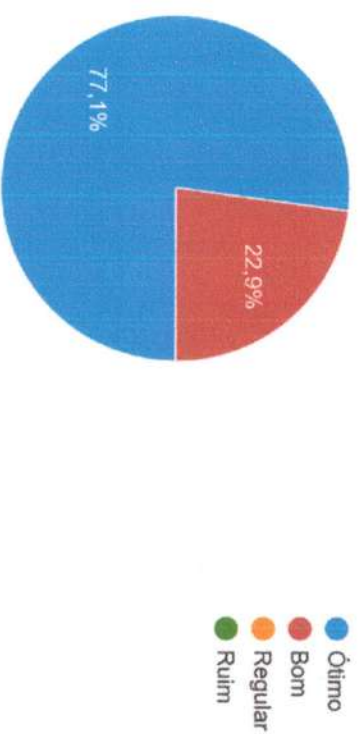


12.7 Pesquisa de Satisfação 2024

Segue a descrição dos resultados da pesquisa de satisfação realizada em 2024:

1. Como você avalia o Serviço de Proteção Básica no Domicílio?

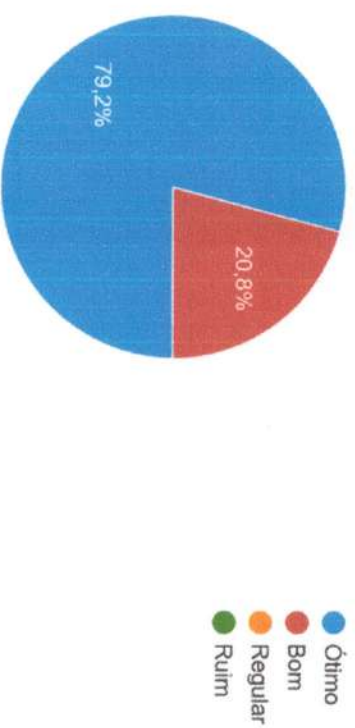
48 respostas



A primeira questão da pesquisa de satisfação, foi perguntado ao usuário do SPSBDDI, como ele avalia o nosso Serviço, e os resultados foram: 77,1% avaliaram como ótimo e 22,9% como Bom, desse modo, a maioria dos participantes demonstrou satisfação com os serviços prestados. Isso indica que, no geral, as expectativas dos usuários foram atendidas, mas ainda há espaço para melhorias.

2. Como você avalia o atendimento oferecido pela equipe do Serviço de Proteção Básica no Domicílio?

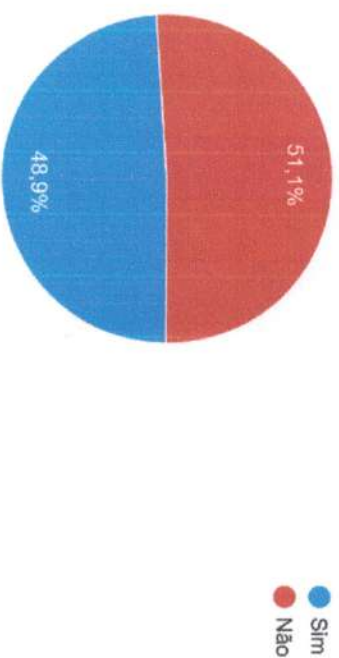
48 respostas



A questão 2 avalia a qualidade do atendimento do SPSBDI, através da qual conclui-se que a percepção sobre o atendimento é positiva, já que 79,2% considerou como ótimo e 20,8% avaliou como bom. Esse resultado sugere que os usuários se sentem bem recebidos e valorizados, porém é importante que esse padrão de qualidade seja mantido, buscando aprimoramentos contínuos.

3. Os suprimentos disponibilizados contemplam o mês? (kits nutricionais, produtos de limpeza e higiene pessoal)

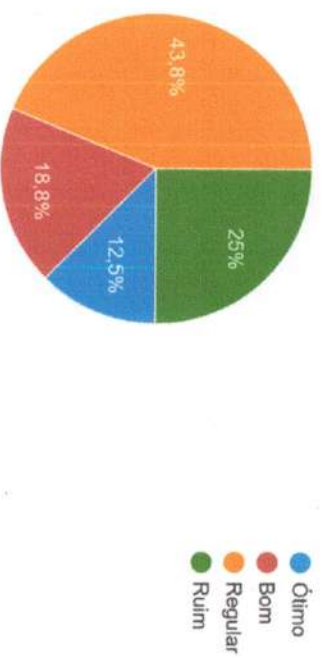
47 respostas



Na questão 3, quando foi indagado se os suprimentos disponibilizados contemplam o mês, 48,9% responderam que sim e 51,1% responderam que não. Isso significa que os suprimentos disponibilizados estão sendo suficientes para metade dos usuários que responderam a pesquisa, no entanto, a quantidade dos materiais no kit, para algumas famílias, não é o suficiente para contemplar o mês. Melhorar a agilidade no processo de entrega dos suprimentos pode tornar a experiência ainda mais satisfatória para todos.

4. Como você avalia o acesso aos demais serviços ofertados pela rede do município (saúde, educação, habitação, transporte)?

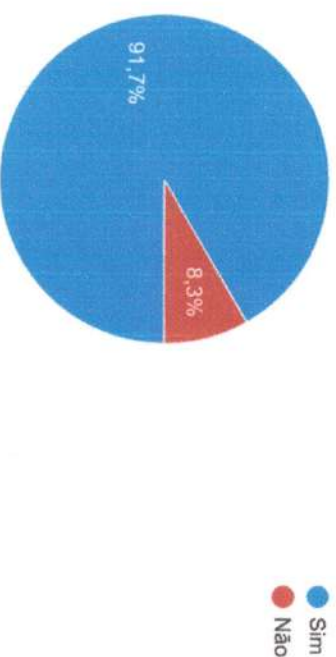
48 respostas



Quanto a avaliação do acesso aos demais serviços públicos, na questão 4, 12,5% dos usuários avaliaram como “Muito fácil”. Isso indica que alguns dos participantes tiveram uma experiência totalmente positiva, sem dificuldades para acessar os serviços. Já 18,8% consideraram “Fácil”, o que permite-se concluir que tiveram um bom acesso aos serviços públicos, podendo ter encontrado pequenos desafios. Contudo, 43,8% disseram que foi “regular”, o que indica que o processo de acesso apresentou dificuldades. E os 25% restantes avaliaram como “Difícil”. Os resultados apresentados indicam que praticamente 2/3 dos entrevistados têm dificuldades significativas de acesso aos serviços públicos.

5. O Serviço de Proteção Básica no Domicílio proporcionou alguma mudança em sua família?

48 respostas

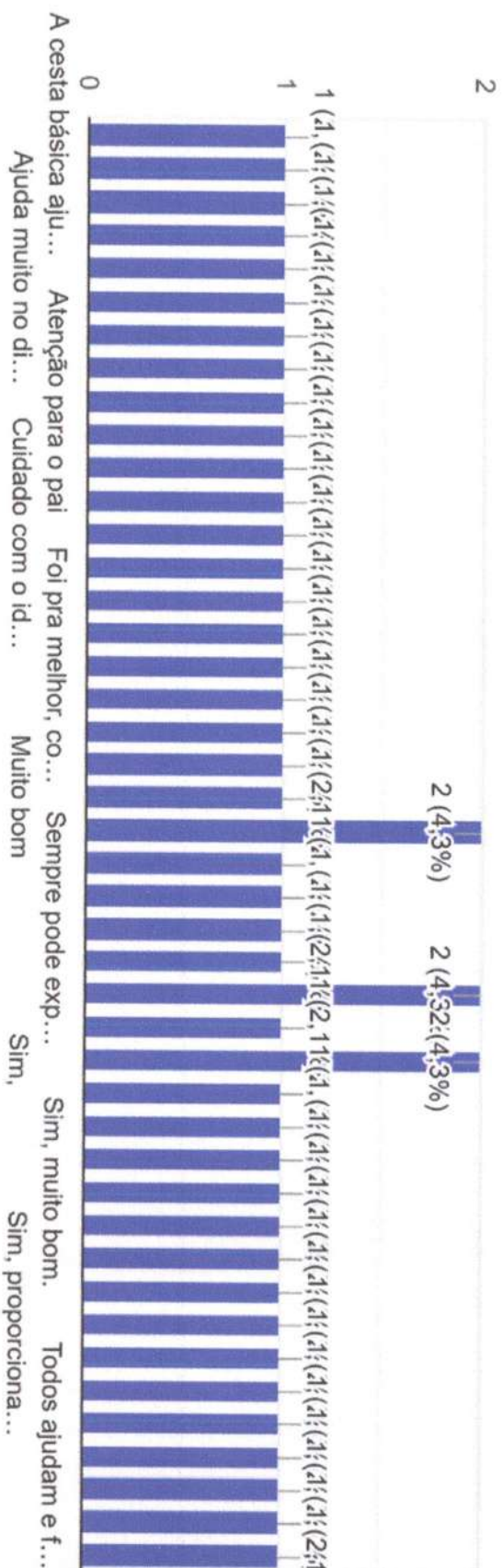


Após relatarem que em 91,7% dos casos o SPSBDI proporcionou alguma mudança na vida dessas famílias, na questão 5, foi solicitado aos usuários que dessem sua opinião sobre melhorias para o nosso Serviço, na questão 6.

As respostas realizadas na questão 6 sugerem que o serviço é satisfatório para a maioria dos atendidos, no entanto, há oportunidades para inovar e aperfeiçoar a experiência do usuário, seja na qualidade e frequência do atendimento, nos suprimentos oferecidos, nos prazos ou na comunicação. No contexto geral, a visão dos usuários sobre os serviços avaliados na pesquisa de satisfação é positiva, mas com pontos de atenção para melhorias.

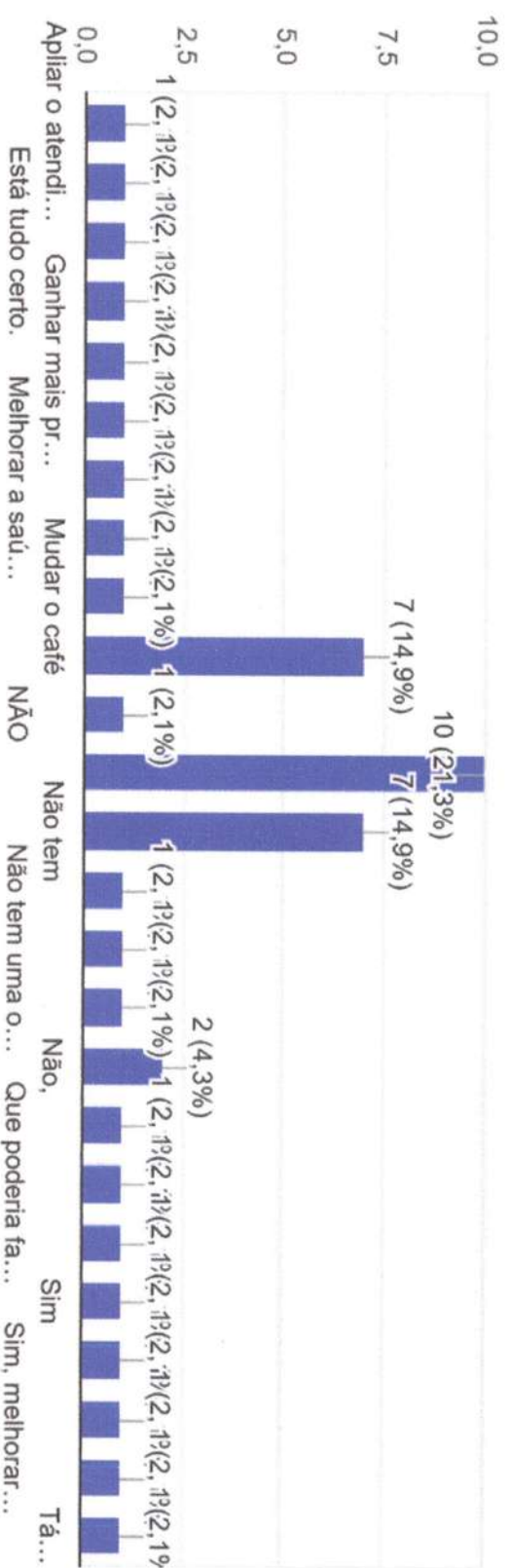
6. Comente a questão acima.

47 respostas



7. Deixe sua sugestão para melhoria do serviço ofertado.

47 respostas



Através dessa pesquisa, de modo geral, percebeu-se a satisfação dos usuários em relação ao Serviço prestado em domicílio, destacando o envolvimento da nossa equipe em relação as famílias atendidas.