

CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO TRABALHO SOCIAL

(COTS)





CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Presidente

Pedro Duarte Guimarães

Vice-Presidente de Habitação

Jair Luís Mahl

Superintendência Nacional Rede Habitação

Rodrigo Souza Wermelinger

Gerência Nacional Padrões e Empreendimentos Críticos

Angélica Djenane Philippe Correa

Gerência Executiva do Trabalho Social

Renata Heringer Gadia da Costa

Concepção e Texto

Alaine Costa da Silva

Alana Cristina Gomes da Silva

Cassia Maria da Silva Rodrigues

Elaine de Santana Guimarães Hiath

Franciele Jacqueline Gazola da Silva

Giuliano Joao Paulo da Silva

Leonardo Tadeu Machado

Renata Heringer Gadia da Costa

Sidney Dias Faria

Finalização

Otto Vieira

Sumário

Apresentação	6
1- Premissas CAIXA.....	7
1.1 - Responsabilidade social empresarial	7
1.2 - Nossos valores éticos	9
1.2.1 - Respeito	9
1.2.2 - Honestidade.....	10
1.2.3 – Compromisso	11
1.2.4 – Transparência.....	11
1.2.5 – Responsabilidade	12
1.3 - Conflito de Interesses	12
1.4 - Trato das informações	13
1.5 - Premissas contratuais	14
1.6 - Distribuição dos serviços.....	15
1.6.1 - Convocação para a prestação dos serviços.....	15
1.6.2 - Habilitação de responsável técnico (RT)	15
1.7 - Subcontratação dos serviços	16
1.8 - Produção de materiais e propriedade autoral	16
1.9 - Encaminhamento de documentos comprobatórios e Guarda de materiais.....	17
1.10 - Obrigações das credenciadas.....	17
1.11 - São obrigações da CAIXA	18
1.12 - Penalidades.....	19
1.13 - Pagamento dos Serviços	19
2 - Referenciais Técnicos.....	20
2.1 – Introdução.....	20
2.2 - Normativa do Trabalho Social nos programas de habitação e desenvolvimento territorial.....	21
2.3 - Diretrizes associadas ao Trabalho Social.....	22
2.3.1 - Desenvolvimento Territorial: Participação, Parcerias e Cooperação	22
2.3.2 - Um projeto coletivo para o território	22
2.3.3 - Postura da equipe	24
2.3.4 - Identidade, Pertencimento e Autonomia	24

2.3.5 - Comunicação	24
2.3.6 - Estratégias Para Engajamento de Parceiros.....	24
3 - Orientações Práticas	26
3.1 - Serviços Prestados pela Empresa Credenciada.....	26
3.1.1 - Observações sobre documentação	27
3.1.1.1 - Relatório	27
3.1.1.2 - Parecer.....	27
3.1.1.3 – Laudo.....	28
3.1.2 - Grupos de Atividades	28
3.1.2.1 - Coleta e análise de dados (Grupo H).....	28
3.1.2.2 Apoio Técnico (grupo J).....	29
3.1.2.3 Consultoria Especializada (Grupo K)	30
3.1.2.4 Elaboração e Execução de Projetos e Planos de Intervenção (GRUPO I)	31
3.1.2.5 – Avaliação de Impacto (Grupo X).....	31
3.2 - Projeto de Trabalho Social: Pontos de Atenção	31
3.2.1 - Etapas do PTS.....	31
3.2.2 - Elaboração de Projeto de Trabalho Social	33
3.2.2.1. Conteúdo Mínimo do PTS	34
3.2.2.2 - Planejamento.....	35
3.2.2.3 - Diagnósticos integrados.....	35
3.2.2.4 - Articulação de Parcerias: ampliando possibilidades de ação	43
3.2.2.5 - Diretrizes para elaboração das atividades do PTS.....	43
3.2.2.6 - Proposta Orçamentária.....	45
3.2.2.7 - Elaboração do orçamento do projeto.....	45
3.2.3 - Desenvolvimento do PTS	48
3.2.3.1 - Acompanhamento das Famílias/Plantão Social	49
3.2.3.2 - Metas e indicadores.....	50
3.2.3.3 - Reprogramação do PTS.....	51
3.2.3.4 - Ferramentas tecnológicas.....	52
3.2.4 - Prestação de contas do Trabalho Social	52
3.2.4.1 - Elaboração de Relatório de Acompanhamento das Atividades do Trabalho Social	53
3.2.4.2 - Materiais comprobatórios de execução do Trabalho Social	56

4. Observações finais	59
Glossário	60
Siglas e abreviaturas	65
Anexo I - Modelos disponibilizados pela CAIXA	66
Anexo II - Orientação para elaboração de pareceres - Habitação.....	67
1 - Projeto de Trabalho Social	67
1.1 - Análise no PTS.....	68
1.2 - Análise de Termo de Referência ou Projeto Preliminar	75
1.3 - Acompanhamento de Reprogramação.....	75
1.4 - Análise de Relatório de Acompanhamento do Trabalho Social	76
1.5 - Análise de Relatório Final.....	76
1.6 - Análise de Regulamento de Mutirão	77
1.7 - Orientação Técnica	79
2 - Selo Casa Azul + CAIXA.....	80
3 - Concepção ou Viabilidade Social do Empreendimento	81
Anexo III – Recursos Metodológicos	82
A. Árvore de problemas/Muro de lamentações.....	82
B. Oficina do imaginário/Oficina do futuro/Árvore de soluções	82
C. Estudo do meio	82
D. Mapa falado ilustrado	83
E. Mutirão	83
F. Oficinas	83
G. Audiovisuais (teatro, filmes, fotos, pinturas etc.)	84
H. Conversação dirigida/roda de conversa ou terapia comunitária.	84
I. Debates.....	85
J. Jogos e brincadeiras dirigidas	85
K. Dinâmicas de grupo	85
L. Oficinas de história de vida ou “linha do tempo”	85
M. Grupos produtivos – GTR.....	85
N. Feiras de exposição e venda	86
Referências	86

Apresentação

O presente Caderno, destinado às empresas credenciadas de trabalho social para prestação de serviços à CAIXA, tem por objetivo fornecer elementos metodológicos, de modo a nortear a atuação no Trabalho Social em políticas de habitação, saneamento e infraestrutura e outras oriundas do OGU, bem como no atendimento aos convênios da CAIXA com diversos órgãos e instituições públicas que exigem a prestação dos serviços discriminados no objeto do Edital.

Pretende, também, instrumentalizar as empresas credenciadas com orientações gerais de atuação, metodologias e referências que possam ser úteis no planejamento, acompanhamento, orientação e execução dos projetos.

Atendendo a esses objetivos, o COTS está dividido em três partes.

Parte I – Premissas CAIXA: Constam valores da CAIXA que deverão nortear a atuação das empresas credenciadas e seus profissionais, bem como alguns alertas relacionados a conflitos de interesse e premissas contratuais.

Parte II – Referenciais Técnicos: São apresentados os princípios que entendemos como pilares para a atuação das empresas, seja no planejamento, seja no acompanhamento ou na execução de atividades.

Parte III – Orientações Práticas: Condensa alguns conteúdos do edital de credenciamento para a atuação técnica e informações voltadas a facilitar a elaboração e padronização dos serviços e produtos demandados às empresas.

Adicionalmente, no anexo I, são apresentados os modelos de parecer disponibilizados pela CAIXA, por atividade; no anexo II apresentamos orientações para elaboração dos pareceres da habitação. Por fim, no anexo III, constam algumas metodologias que poderão ser úteis para inspirar o planejamento de ações, em especial do Grupo I (elaboração e execução do PTS), e que não esgotam as possibilidades metodológicas.

Ressaltamos que o Caderno não invalida as dúvidas que poderão aparecer no momento de execução da demanda, e que os técnicos da CAIXA permanecem à disposição para esclarecimentos de qualquer natureza que se façam necessários.

1- Premissas CAIXA



1.1 - Responsabilidade social empresarial

A CAIXA está orientada a gerir seus negócios com base nos princípios da Responsabilidade Social, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

- Estimular o monitoramento e cumprimento dos valores e princípios do Código de Ética no ambiente interno e fomentar a replicação deles em toda a cadeia produtiva dos parceiros externos;
- Fortalecer a incorporação das variáveis sociais e ambientais atreladas aos direitos humanos, às declarações de princípios da Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios do Pacto Global e às Metas de Desenvolvimento do Milênio, intensificando o trato das críticas e sugestões advindas das partes que se relacionam com a Empresa;
- Fazer constar no Relatório de Sustentabilidade as dimensões sociais, ambientais e econômicas, os resultados favoráveis e desfavoráveis, os

desafios e metas, devendo esses dados subsidiar o planejamento estratégico;

- Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;
- Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;
- Empreender ações que permitam que as questões ambientais tenham caráter de transversalidade e sejam incluídas no Plano Estratégico, além da existência da Política Ambiental Corporativa da CAIXA;
- Considerar nos negócios os princípios e as oportunidades relacionados à sustentabilidade ambiental;
- Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;
- Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão ambiental;
- Definir sistemática que permita verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais, estimulando o mercado de forma que a CAIXA utilize no seu processo produtivo materiais com certificação de origem e Certificação da Cadeia de Custódia;
- Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;
- Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os

fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;

- Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;
- Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os a cumprirem a legislação;
- Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;
- Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas;
- Estimular os fornecedores na utilização dos Indicadores Ethos, constante no endereço www.ethos.org.br, como ferramenta de uso interno da empresa para avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de Responsabilidade Social.

1.2 - Nossos valores éticos

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que é um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação:

1.2.1 - Respeito

- As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade;

- Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente;
- Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação;
- Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA;
- Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral;
- Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente;

1.2.2 - Honestidade

- No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem;
- Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego;
- Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético;
- Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional;
- Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto;

- Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

1.2.3 – Compromisso

- Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais;
- Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição;
- Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética;
- Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes;
- Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios;
- Preservamos o sigilo e a segurança das informações;
- Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem;
- Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

1.2.4 – Transparência

- As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos;
- Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles;
- Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações

claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados;

- Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos;
- Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

1.2.5 – Responsabilidade

- Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente;
- Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios;
- Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente;
- Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

1.3 - Conflito de Interesses

Conflito de interesses é a situação gerada pelo confronto entre interesses da CAIXA e interesse pessoal, que pode comprometer o desempenho da Empresa Credenciada.

No caso da atuação da empresa, pode ocorrer de ser demandada a exercer serviços em parceria com órgãos de governo ou entidades, em que a empresa ou seus profissionais atuam ou tem algum vínculo pessoal com profissionais dessas instituições. Conforme consta no edital, a credenciada deve declarar-se impedida de realizar os serviços, quando envolver:

a) Entidades ou empresas com as quais os titulares e/ou responsáveis técnicos da CONTRATADA tenham vínculo empregatício e/ou contrato por prazo determinado;

Atenção:

Aqui, o impedimento é de que os titulares ou responsáveis técnicos pelo serviço demandado tenham vínculo com o ente público ou entidade organizadora. A orientação acima é a mesma quando se tratar de serviço prestado para qualquer órgão de governo.

b) Gerentes, sócios ou dirigentes de entidades ou empresas com as quais os titulares e/ou responsáveis técnicos da CONTRATADA tenham vínculo;

c) Parentes até segundo grau, bem como empresas em que estes sejam gerentes, sócios ou dirigentes;

d) Titulares e responsáveis técnicos da CONTRATADA como autores dos projetos ou Responsáveis Técnicos pela execução dos serviços;

Atenção:

A credenciada não poderá analisar um projeto ou relatório elaborado pela própria empresa ou por integrante de seu quadro de sócios ou colaboradores.

Para prevenir ou eliminar a ocorrência de conflito de interesses, as Empresas Credenciadas CAIXA devem adotar, em caso de qualquer situação concreta que possa caracterizar conflitos de interesses, uma ou mais das seguintes providências:

- Informar à Unidade Demandante, previamente à realização da atividade demandada, a negativa de aceite do serviço devido à possibilidade de geração de conflito de interesse da CAIXA e da Empresa Credenciada;
- Solicitar o descredenciamento geral ou ainda solicitar o descadastramento de atividade específica ao Gestor Operacional (CIHAR/RE – 7468), se considerar necessário, caso haja conflito de interesses.

Atenção:

Na dúvida se a atuação de sua empresa ou colaboradores encontram-se em situação de conflito de interesse, a CAIXA deverá ser questionada.

1.4 - Trato das informações

No exercício de suas atividades, cabe à credenciada manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto do contrato;

São de uso exclusivo e de propriedade da CAIXA as informações, programas, modelos, documentos e metodologias, desenvolvidos ou em uso pela instituição.

Os assuntos referentes à CAIXA são tratados com a imprensa, exclusivamente, pelos dirigentes ou empregados por estes delegados.

Em relação a uso, divulgação e sigilo de informações, é dever da Empresa Credenciada:

- Guardar sigilo sobre dados, informações e operações da CAIXA, de seus clientes, de empresas coligadas ou subsidiárias, de prestadores de serviços e de fornecedores, que ainda não sejam públicas e das quais tenha conhecimento em razão de sua atuação profissional;
- Não utilizar nem reproduzir, fora dos serviços contratados, normativos, documentos e materiais encaminhados ou divulgados pela CAIXA;
- Não se pronunciar em nome da CAIXA a órgãos da imprensa ou clientes, agentes promotores, mutuários sobre quaisquer assuntos relativos à sua atividade, bem como sobre os serviços a seu cargo;
- Não fornecer informações, nos casos legais e determinação judicial, em nome da CAIXA;
- Obter prévia e expressa autorização da CAIXA para publicação de estudos, pareceres, pesquisas e demais trabalhos de caráter particular, que envolvam assuntos e/ou informações restritos ou sigilosos;
- Não fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros.

Ressaltamos, ainda, que todos os materiais criados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços serão de propriedade da contratante. A CAIXA poderá, sem remuneração adicional para seus autores, alterar, divulgar, reutilizar, autorizar a alteração, divulgação ou a reutilização dos trabalhos ou parte deles, com ênfase para trabalhos de avaliação, de pesquisa, dados pesquisados e modelos construídos.

1.5 - Premissas contratuais

O edital de credenciamento, o Regulamento de Licitações e Contratos CAIXA - RLCC e o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA ditam as premissas de nossa relação de parceria. Assim, reforçamos a necessidade da leitura na íntegra desses documentos por todas as pessoas envolvidas na sua gestão, que atuem direta ou indiretamente no contrato, assim como colaboradores.

Atenção:

Leia os documentos Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA:
http://www.CAIXA.gov.br/Downloads/CAIXA-documentacao-basica-21/Regulamento_CAIXA_Aprovado_31_03_2017.pdf

E o Código de conduta do fornecedor CAIXA:
http://www.CAIXA.gov.br/Downloads/CAIXA-documentacao-basica-21/codigo_conduta_fornecedor_CAIXA.pdf

1.6 - Distribuição dos serviços

A distribuição dos serviços ocorrerá de acordo com as necessidades da CAIXA, podendo, inclusive, a credenciada não receber serviços durante a vigência do contrato de Credenciamento.

Atenção:

As regras de distribuição dos serviços constam do item 3 do anexo I do edital (Projeto Básico)

1.6.1 - Convocação para a prestação dos serviços

A convocação para a prestação dos serviços pela CONTRATADA ocorrerá por meio de comunicação formal, expedida por e-mail ou correspondência, pela Unidade Demandante da CAIXA, sendo a contratada obrigada a verificar diariamente esses canais de comunicação.

1.6.2 - Habilitação de responsável técnico (RT)

Para que a empresa possa executar o serviço, após demandada, é indispensável a habilitação do Responsável Técnico junto à CAIXA, conforme prazos e qualificações previstas no Anexo I-B do edital de licitação.

A habilitação de responsável técnico deve ser realizada em até 5 dias corridos após o aceite da Autorização de Serviço (AS) através do envio a unidade demandante da documentação necessária, conforme disposto no edital.

Atenção:

Recomendamos especial atenção ao anexo I-B do edital, que estabelece procedimento de análise e qualificação do RT.

Os responsáveis técnicos habilitados após o primeiro aceite de AS ficam dispensados da apresentação de documentação de comprovação de experiência técnica para o aceite de novas demandas, para a mesma atividade ou atividades que atendam os mesmos pré-requisitos de experiência. Após análise da documentação, a CAIXA irá informar à credenciada as atividades para as quais o técnico foi habilitado.

Lembramos que os profissionais só podem ser habilitados em uma empresa e os trabalhos só poderão ser executados pelos responsáveis técnicos habilitados/ autorizados pela CAIXA para cada empresa/grupo de atividades, quando da análise curricular, não sendo permitida procuração. Frisamos que para a prestação dos serviços, os técnicos deverão estar regulamente inscritos no conselho profissional (quando houver). O Responsável Técnico habilitado e designado para a execução do Trabalho Social será o coordenador e terá como atribuição planejar, acompanhar e monitorar a execução das ações previstas.

Os profissionais habilitados, na prestação dos serviços, deverão portar crachá de identificação da contratada.

Atenção:

Nas atividades do grupo I, conforme previsto no item 5 do anexo I-D do edital, a credenciada deve informar à CAIXA a composição da equipe técnica responsável pela execução, acompanhado dos currículos e comprovante de vínculo com a credenciada.

1.7 - Subcontratação dos serviços

Exclusivamente para as atividades do grupo “H” e “I”, é facultada à CONTRATADA a subcontratação de serviços de terceiros e insumos necessários para execução dos serviços demandados. Esses profissionais devem ser acompanhados em campo por profissionais habilitados em dimensionamento compatível com o porte do projeto e complexidade das atividades.

Atenção:

É permitida contratação de consultoria e de serviços técnicos especializados para execução de atividades específicas e/ou complementares, necessárias para apoiar o Agente Executor do Trabalho Social no desenvolvimento de suas atividades; e para o custeio de projetos de geração de renda e inclusão social, produtiva e econômica dos beneficiários, inclusive os elaborados por entidades da sociedade civil, desde que presentes na macroárea e atuantes na área de intervenção. Esses projetos devem apresentar condições de exequibilidade e contribuir para a inserção produtiva, admitindo-se a compra de equipamentos para dar viabilidade aos referidos projetos.

1.8 - Produção de materiais e propriedade autoral

A CAIXA é uma empresa que se preocupa com a qualidade dos serviços sob sua responsabilidade. Por isso, a qualidade do material, conteúdo e impressão devem seguir orientações da unidade demandante.

Atenção:

A reprodução de qualquer material utilizado na prestação dos serviços somente poderá ocorrer após aceite formal da CAIXA.

Após elaboração dos materiais gráficos e mídias a serem utilizadas, a credenciada deve submeter amostra à CAIXA, para análise prévia, juntamente com informações acerca do contexto onde será utilizado, conteúdo, parceiros envolvidos, e outros que julgar importante. Eventuais ajustes deverão ser atendidos em no máximo 5 (cinco) dias úteis após a comunicação formal da CAIXA. A credenciada somente poderá reproduzir o material após aceite formal da CAIXA.

Ressaltamos que a produção das peças deve observar ainda as normas relativas à identidade visual CAIXA e do Governo Federal.

Caberá à contratada o pagamento dos direitos autorais de marcas de propriedade de terceiros nas ações do TS.

1.9 - Encaminhamento de documentos comprobatórios e Guarda de materiais

Após a conclusão de cada mês de execução, a credenciada deve encaminhar, através de ofício, relatório das atividades executadas, acompanhado de documentos comprobatórios da execução das atividades, e do material utilizado. O material deve estar organizado, preferencialmente ser autuado e numerado sequencialmente pela credenciada.

Os documentos devem conter, no mínimo, informações como: local, data, participantes, registro fotográfico, primeiros resultados, indicadores aferidos, atas de reunião, listas de presença, materiais didáticos e de apoio utilizado, cópias etc.

É responsabilidade da contratada armazenar todos os documentos originais por, no mínimo, 5 (cinco) anos após o término da vigência do contrato.

Os documentos que, por solicitação da CAIXA, sejam encaminhados em formato digital, deverão estar assinados digitalmente pelos Responsáveis Técnico e Legal da credenciada, conforme orientações e prazos a serem repassados pela CAIXA à empresa credenciada.

Ressaltamos que todos os documentos sob a guarda da credenciada podem ser solicitados pela fiscalização da CAIXA ou órgãos de controle.

1.10 - Obrigações das credenciadas

No contrato, constam as obrigações da credenciada, dentre as quais:

- Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, conforme formulários, orientações, rotinas, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

- Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;
- Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos no contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

A empresa deve atuar em consonância com as obrigações e responsabilidades contratuais, cumprindo o contrato, e seguindo a qualquer tempo as orientações da CAIXA, desempenhando suas atividades profissionais, com eficiência, transparência, ética, respeito e responsabilidade, observando a legislação em vigor, e responsabilizando-se tecnicamente por seu trabalho.

A credenciada pode oferecer sugestões em prol da melhoria contínua da qualidade dos processos, produtos e serviços a serem desenvolvidos. É importante manter fidedignidade aos documentos, registros, cadastros e sistemas de informação, disponibilizados pela CAIXA. As informações prestadas devem ser precisas, claras e apresentadas em tempo hábil, sempre que solicitadas.

1.11 - São obrigações da CAIXA

- Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;
- Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no serviço contratado, oportunizando justificativa;
- Proceder à distribuição igualitária dos serviços entre todas as credenciadas, conforme critérios de distribuição de serviços definidos no Projeto Básico;
- Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas no contrato;

- Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato;
- Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

1.12 - Penalidades

As situações passíveis de aplicação de penalidades estão descritas na cláusula 11ª do Anexo III do Edital (Minuta de Contrato).

São passíveis de aplicação de penalidades faltas operacionais, faltas de postura de atuação e erros técnicos, conforme abaixo:

- Faltas operacionais (FO): ocorrências de descumprimento direto na execução do contrato;
- Faltas de postura de atuação (FP): ocorrências que ferem a ética profissional, que comprometam o bom andamento das atividades, assim como a imagem institucional da CAIXA e, que não observem as recomendações previstas neste caderno;
- Erros Técnicos (ET): ocorrências que contrariem a boa técnica, as normas brasileiras, as orientações deste caderno e, ainda, os praticados por omissão total ou parcial das informações, na prestação de serviços técnicos sociais para a CAIXA.

As penalidades poderão ser aplicadas a qualquer tempo, desde que constatado algum dos descumprimentos previstos no Edital.

1.13 - Pagamento dos Serviços

Os serviços serão remunerados por atividade, segundo os valores, percentuais e critérios estabelecidos nos Anexos I – D e I - E. Os deslocamentos serão remunerados conforme definido no Anexo I - F.

Após a entrega dos serviços demandados com a comprovação de sua execução e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, a CAIXA efetuará o pagamento à empresa, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

No caso da atividade I-501, o pagamento ocorrerá conforme regras de repasse de recursos estabelecidas pelo Ministério do Desenvolvimento Regional, com previsão de até 90 (noventa) dias após a aprovação do serviço.

2 - Referenciais Técnicos



2.1 – Introdução

Este material foi construído como forma de instrumentalizar as empresas especializadas em Trabalho Social, credenciadas junto à CAIXA, para as atividades de: Pesquisa e desenvolvimento socioambiental e socioeconômico, com coleta e análise de dados; Elaboração, Execução e Gestão de Projetos Sociais e Planos de Intervenção; Apoio Técnico; Avaliação de Impacto e Consultoria Especializada, atribuídas a partir de interesse previamente manifestado pela CAIXA, para atendimento de demandas.

Diante da pluralidade de possíveis atividades, optamos por apresentar referenciais que sirvam de princípios, para atuação nas diferentes áreas correlatas; trata-se de olhar construído ao longo de mais de duas décadas. Desde 1996, a CAIXA tem acumulado expertise, atuando em diversas frentes de Trabalho Social, sempre executado como parte integrante das políticas públicas de habitação, saneamento e infraestrutura, presente em diversos locais do território brasileiro, tornando-se referência nacional na área.

As diferentes formatações das políticas públicas incluem complexas operações, em especial quando resultam na produção de “novos territórios”, com alteração significativa das dinâmicas sociais e populacionais, implicando na necessidade de ampliar e integrar as políticas nos territórios impactados. O Trabalho Social contribui para a articulação das políticas sociais em consonância com as intervenções físicas, para a promoção da cidadania, e para o fortalecimento das relações sociais e da integração socioeconômica das comunidades, tendo como objetivo final, a sustentabilidade das intervenções e a melhoria da qualidade de vida.

Ao longo desses mais de 20 anos, a CAIXA vem incentivando a qualificação do trabalho e promovendo o desenvolvimento de novas tecnologias sociais que venham a

contribuir com o desenvolvimento socioeconômico e com o fomento da autonomia das comunidades. Em consonância com tais desafios, temos acompanhado as mudanças na legislação e nas políticas públicas, buscando, na medida do possível, contribuir para o desenvolvimento social da população brasileira, em especial, das pessoas beneficiadas pelos programas geridos pela CAIXA.

2.2 - Normativa do Trabalho Social nos programas de habitação e desenvolvimento territorial

O Trabalho Social de que tratamos nesse caderno é parte integrante de políticas públicas de habitação e desenvolvimento territorial, e a sua implementação deve atender à normatização vigente, expedida pelo órgão gestor do programa.

As normas e orientações para elaboração, contratação e execução do Trabalho Social no Programa Casa Verde Amarela (e, anteriormente no Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV), Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e, ainda, em intervenções de habitação e saneamento objetos de operações de repasse ou financiamento com o setor público, atualmente estão dispostas na Portaria 464/2018 do extinto Ministério das Cidades (incorporado atualmente pelo Ministério do Desenvolvimento Regional).

Esta portaria, em seu Anexo I, define nos seguintes termos o Trabalho Social:

“O Trabalho Social (...) compreende um conjunto de estratégias, processos e ações, realizado a partir de estudos diagnósticos integrados e participativos do território, compreendendo as dimensões: social, econômica, produtiva, ambiental e político institucional do território e da população beneficiária. Esses estudos consideram também as características da intervenção, visando promover o exercício da participação e a inserção social dessas famílias, em articulação com as demais políticas públicas, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida e para a sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços implantados.”

E dispõe como Objetivo Geral das ações:

“Promover a participação social, a melhoria das condições de vida, a efetivação dos direitos sociais dos beneficiários e a sustentabilidade da intervenção”.

A norma sintetiza acúmulos relacionados a experiências e programas anteriores, e explicita os complexos desafios colocados à execução e acompanhamento do Trabalho Social.

Ressaltamos que a Portaria acima não esgota as possibilidades de demandas associadas ao edital.

2.3 - Diretrizes associadas ao Trabalho Social

Apresentamos, a seguir, algumas diretrizes relacionadas ao Trabalho Social, seguindo a norma vigente. Em nosso entendimento, trata-se de diretrizes úteis à elaboração, execução e/ou acompanhamento de ações qualificadas e efetivas nos territórios, quando se busca promover o desenvolvimento local e acesso à cidadania.

2.3.1 - Desenvolvimento Territorial: Participação, Parcerias e Cooperação

Território será aqui entendido como um espaço geograficamente delimitado, onde podemos identificar elementos que indicam identidade e coesão.

Com foco nesse espaço, o Trabalho Social deve buscar e valorizar os “ativos locais”, ou seja, as potencialidades e articulações possíveis, em busca de definir objetivos, prioridades e “sonhos” que contribuam para a melhoria da vida no território.

Nesse processo, os técnicos e parceiros poderão apoiar a comunidade fornecendo informações, articulando recursos e investimentos de fora dos territórios, e apoiando iniciativas que mobilizem desejos e projetos do grupo.

Espera-se que a ação no território possa impulsionar novos modos de vida e de convivência social, em função de objetivos e prioridades estabelecidas, fortalecendo identidades e uma visão coletiva de futuro.

A comunidade deve ser a protagonista, portanto, de seu processo de desenvolvimento, que será fruto - dentre outras coisas - de sua capacidade de organização, articulação e ação.

O Trabalho Social deve contribuir para um desenvolvimento baseado na cooperação, que gera resultados compartilhados e promove a inclusão cidadã. Para tanto, é desejável a criação de redes e parcerias, com participação aberta aos diferentes setores (governo, sociedade civil e mercado), os quais impulsionarão projetos e ações que carregam uma visão coletiva de futuro.

2.3.2 - Um projeto coletivo para o território

O Trabalho Social, no desafio de promover a mobilização para o desenvolvimento local, deve incentivar a organização e construção de um projeto comum.

Para tanto, é útil e necessário conhecer o território, e desenvolver um olhar atento às potencialidades e desafios ali presentes.

A elaboração de diagnósticos que permitam a todos perceber a inserção do território na região em que ele se encontra, identificando serviços e equipamentos, seus usos (ou não) pelos beneficiários, é fator essencial na definição das prioridades do Trabalho Social.

Os conteúdos gerados no diagnóstico devem ser técnicos, mas também compreensíveis a todos, constituindo-se como ferramentas para a ação na comunidade e, também, junto aos órgãos públicos e demais agentes.



Foto: Processo de Diagnóstico e Definição dos Eixos Estratégicos – Plano Decenal de Desenvolvimento.



Imagem: Resultado do Diagnóstico - síntese dos eixos de atuação (copa da árvore) e estruturas de governança do trabalho social (caule). DIST Bosque das Bromélias. Salvador/BA. CIAGS/UFBA 2016

2.3.3 - Postura da equipe

O papel essencial das equipes, desde o diagnóstico até o final dos projetos, é atuar como mediadores na construção deste projeto coletivo de desenvolvimento, na busca de caminhos para que a própria comunidade possa conduzir a gestão do desenvolvimento do território onde vive.

Neste processo, todos os envolvidos irão produzir saberes e desenvolver suas capacidades, inclusive a equipe técnica. Os saberes técnicos devem se articular a saberes locais, dos que ali vivem.

Cabe às equipes elaborar “roteiros”, que auxiliem a obtenção de respostas, a serem construídas no desenrolar do projeto, pela própria comunidade. O Trabalho Social deve promover a ação e motivação contínua, capacitando os agentes de maneira a estudar e definir os melhores caminhos para o alcance dos objetivos estabelecidos.

2.3.4 - Identidade, Pertencimento e Autonomia

O Trabalho Social, com seus objetivos e ações desenvolvidas, contribui para a consolidação da identidade ao promover o encontro de pessoas com interesses em comum, ao proporcionar o encontro e o reconhecimento do outro, estimulando para a ajuda mútua e para lidar com as diferenças.

Os espaços de encontro criados pelo Trabalho Social devem ser planejados de forma a promover as interações e a colaboração mútua, valorizando espaços de expressão, construção e confraternização, acolhendo a diversidade e coletividade.

2.3.5 - Comunicação

As ações comunicativas, e voltadas para formar comunicadores, merecem atenção e podem ser fatores importantes no desenho do Trabalho Social.

Se possível, deve-se buscar ações voltadas à construção coletiva e produção de conteúdo pela comunidade, impulsionando a visibilidade das suas ações, e contribuindo para a consolidação da identidade local.

Na aproximação com a comunidade, podem ser utilizados conteúdos de mídia, internet, fotografia, rádio e outros, visando atingir diferentes públicos, e fortalecer vínculos e identidades.

2.3.6 - Estratégias Para Engajamento de Parceiros

Na busca de melhoria de qualidade de vida e sustentabilidade das intervenções, a parceria com os entes públicos e demais parceiros pode ser fator determinante para o alcance de resultados.

Algumas estratégias podem ser úteis na interlocução com parceiros, contribuindo para a efetividade das ações. Um exemplo seria a construção de “agendas”

de curto prazo, com definição de atividades e metas, na busca de concretizar objetivos comuns.

Em alguns casos, a parceria pode resultar em agendas de médio e longo prazos, inclusive associadas à concretização de objetivos definidos, que constem em “Planos Estratégicos de Desenvolvimento”, nos quais a visão de futuro da comunidade esteja traduzida em objetivos a serem alcançados, ou em outros instrumentos de planejamento.

O Trabalho Social deve buscar a construção dessa agenda, encorajando e capacitando os beneficiários para a participação nos contatos e reuniões com órgãos públicos e outros. Trata-se de processo contínuo, no qual a capacidade de interlocução, organização e atuação da comunidade deve ser fortalecida, na busca de concretizar os objetivos estabelecidos.

A divulgação de iniciativas e realizações concretas pode proporcionar visibilidade ao território, despertando o interesse de possíveis parceiros.

Nesse processo, cabe ao Trabalho Social contribuir para a criação e consolidação de instância(s) comunitária(s) de governança territorial, constituídas, reconhecidas e legitimadas no território e no relacionamento com parceiros institucionais. Podem ser pequenos núcleos, associados por temas de interesse, ou instâncias mais formais, a depender das características locais e do contexto.

3 - Orientações Práticas



Apresentadas as diretrizes que consideramos importantes no desenvolvimento do Trabalho Social nas políticas sociais acompanhadas pela CAIXA, buscaremos agora destacar alguns conteúdos do edital de credenciamento relacionados à execução das demandas e, em complemento, apresentaremos informações adicionais voltadas a facilitar a elaboração e padronização dos serviços e produtos demandados.

Inicialmente, apresentamos os grupos de atividades que poderão ser demandadas às empresas credenciadas, com informações gerais sobre cada grupo, conforme consta no anexo I-D do Edital de Credenciamento, intitulado “Informações Técnicas e Remuneração das atividades”.

Apresentados todos os grupos de atividades, destacaremos questões relacionadas ao Projeto de Trabalho Social - conteúdos mínimos, diretrizes gerais - indicando “pontos de atenção” a serem considerados na elaboração, execução e análise do PTS e, também, na prestação de contas.

A opção pelo destaque para o tema deve-se ao fato de a maior parte das demandas de serviços às empresas credenciadas estar associada a atividades dos grupos I (elaboração e execução de planos de intervenção) e J (apoio técnico), especialmente relacionados aos PTS.

3.1 - Serviços Prestados pela Empresa Credenciada

A prestação de serviços pela Empresa Credenciada tem caráter temporário e sem exclusividade.

Os projetos são de responsabilidade técnica dos respectivos autores, e a análise efetuada pela Empresa Credenciada não caracteriza, para os responsáveis técnicos, corresponsabilidade técnica.

As atividades demandadas nos grupos H, J e K são registradas observando as instruções fornecidas pela CAIXA e consolidadas conforme descrição abaixo:

Tipo de Registro	Descrição
Relatório	Apresentação descritiva e/ou interpretativa dos dados, fatos e situações observadas, com a finalidade de informar, esclarecer, sem emissão de opinião técnica.
Parecer	Manifestação que contém a opinião técnica do profissional, expressada de modo embasado e fundamentada em descrição/retrato dos dados, fatos e situações observadas/analizadas. Deve ser sustentado em bases confiáveis e escrito com o objetivo de esclarecer, interpretar e explicar fatos.
Laudo	Apresentação de alternativas de solução, devidamente fundamentadas, com base na descrição, relato dos dados, fatos de uma situação problema, previamente detectada, devendo ser conclusivo.



3.1.1 - Observações sobre documentação

3.1.1.1 - Relatório

As empresas Credenciadas devem apresentar relatório de visitas ou reuniões, sempre que tais serviços sejam demandados pela CAIXA.

Adicionalmente, os relatórios devem ser apresentados como anexos, quando permitam explicitar informações contidas no Parecer ou

Laudo, enriquecendo tais documentos.

3.1.1.2 - Parecer

O Parecer Técnico (PT) é uma ferramenta de resposta rápida que dá suporte ao acompanhamento de processos e projetos, à gestão e tomada de decisão baseada em evidências científicas.

Na sua elaboração, deve se considerar alguns pontos fundamentais: a pergunta a ser respondida pelo parecer; a descrição dos aspectos socioeconômicos ou em relação a efetividade da proposta a qual se está analisando; eficiência da tecnologia social utilizada; a descrição dos ajustes metodológicos recomendados e da tecnologia social a

ser avaliada; descrição mínima do método; as evidências disponíveis; os resultados esperados, os alcançados e as recomendações; descrição dos métodos utilizados para a elaboração do PT de modo a permitir sua reprodutibilidade.

O responsável técnico deve lembrar-se de que o PT será produzido para técnicos e, também, para gestores. O PT deve conter todos os elementos que possibilitem ao leitor avaliar a validade da análise, incluindo informações que permitam dirimir incertezas. Portanto, deve expor o método adotado, as fontes de informação e a qualidade da evidência selecionada, atestar a validade interna, verificar a relevância das informações e contextualizar as implicações práticas das recomendações, para os serviços e para a pesquisa.

Sua execução e conteúdo devem ser simplificados e de linguagem acessível. Embora envolvam uma revisão da literatura menos extensa e abrangente que uma revisão sistemática, e sejam de execução e elaboração mais rápidas, representam um relato sistematizado e abrangente do conhecimento possível de ser fornecido no tempo e com qualidade necessária para auxiliar as decisões a serem tomadas (CCOHTA, 2003; NICE, 2004a; DACEHTA, 2005; CAMERON, 2007).

3.1.1.3 – Laudo

Tem como objetivo central a indicação de alternativas de solução, diante de uma situação-problema. O documento deve apresentar opinião técnica baseada na análise da situação, com justificativa da escolha da alternativa de solução, fornecendo subsídios para a tomada de decisões.

Deve conter, no mínimo, identificação, data, assunto, ementa com síntese geral do parecer conclusivo, contextualização, análise de viabilidade técnica com identificação da situação-problema e apresentação de alternativas de solução, e parecer conclusivo, com opinião técnica baseada na análise da situação, justificando a escolha da alternativa de solução, e fornecendo subsídios para a tomada de decisões. Além disso, sempre que couber, devem ser apresentados documentos complementares ilustrativos ou comprobatórios.

3.1.2 - Grupos de Atividades

Os serviços especializados, de acordo com suas especificidades, foram agregados em quatro blocos, resumidos a seguir:

3.1.2.1 - Coleta e análise de dados (Grupo H)

Conforme descrito no edital, trata-se de demandas relacionadas à coleta e/ou análise de dados, de natureza socioeconômica e socioambiental, de demanda social e expectativas, para diagnóstico, abrangendo grupos sociais e/ou área de intervenção, nos

programas de desenvolvimento urbano e rural operacionalizados pela CAIXA, bem como a respectiva tabulação/interpretação dos dados.

Poderá abranger o levantamento de dados secundários junto a órgãos oficiais no âmbito federal, distrital, estadual e/ou municipal e demais setores da sociedade civil.

Caberá à empresa para a execução das atividades:

- Estabelecer, em comum acordo com a CAIXA, a metodologia mais adequada e seu referencial teórico-metodológico; preparar a equipe responsável pela coleta de dados; realizar verificação crítica dos dados, evitando informações confusas, distorcidas, incompletas, que podem prejudicar o resultado da pesquisa; realizar a tabulação dos dados, verificando a inter-relação entre eles, sintetizando os dados coletados e apresentando-os graficamente; realizar a interpretação, atribuindo significado aos dados coletados, vinculando-os a outros conhecimentos.

3.1.2.2 Apoio Técnico (grupo J)

Os serviços abaixo referem-se à realização de apoio técnico nas intervenções sociais dos programas de desenvolvimento urbano e rural operacionalizados pela CAIXA, compreendendo visitas técnicas, análises de documentos técnicos, acompanhamento da execução do TS, orientação técnica, com emissão de relatório e parecer.

- **Visita técnica:** abrange o levantamento de informações sobre as características da população, da área de intervenção e seu entorno, participação em atividades para acompanhamento da execução do TS e, caso necessário, orientações à equipe responsável pelo desenvolvimento do Projeto, com a respectiva emissão de relatório ou parecer. Possibilitam, também, a verificação in loco das características da população, área de intervenção e seu entorno, inclusive as áreas de grandes empreendimentos, para subsidiar a análise sobre os aspectos sociais e elaboração de parecer técnico multidisciplinar, ou para subsidiar a análise de intervenção física e/ou social.
- **Análise de projeto, plano ou reprogramação de Trabalho Social:** compreende a análise de instrumentos de planejamento, em consonância com as diretrizes e premissas do Programa, eixos e macro ações, metas e resultados, valores de referência, dimensionamento e qualificação da equipe técnica e prazos de execução. Deve ser realizado a partir de consulta às orientações normativas vigentes do MDR e da CAIXA e em outros documentos, tais como os documentos relativos à proposta – FRE, QCI, RDD, pareceres prévios, dentre outros necessários, além do SIAPF.

- **Análise de relatório de acompanhamento ou relatório final de Trabalho Social:** contempla a análise do documento elaborado pelo executor, que deve ocorrer com base no projeto ou no termo de referência aprovado pela CAIXA, nas informações obtidas durante o desenvolvimento do TS, por meio dos relatórios anteriores, das visitas e reuniões técnicas com a equipe do EP/EO/Instituição Parceira e em contato direto com o público atendido.
- **Orientação técnica:** compreende as atividades de assistência técnica para EP/EO/Instituição Parceira no apoio as atividades correlatas ao Trabalho Social. A emissão de relatório ou parecer objetiva atender demanda específica, observando as instruções fornecidas pela CAIXA.

3.1.2.3 Consultoria Especializada (Grupo K)

Trata-se de serviços de consultoria especializada, demandados com o objetivo de apoiar a CAIXA na implementação de ações e/ou na realização de estudos voltados para a melhoria do processo de elaboração, análise, execução, acompanhamento e avaliação de PTS, podendo alavancar resultados e produtos, de forma isolada ou combinada, abrangendo, dentre outros:

- Análise, acompanhamento e avaliação de PTS;
- Participação e orientação na produção de material de apoio: cartilhas, vídeos, folders e outros instrumentos didáticos e/ou de comunicação;
- Reuniões com equipe técnica multiprofissional para compatibilizar ações e assegurar a permanente compreensão do processo e reformulação dos procedimentos, de modo a garantir o alcance dos objetivos propostos;
- Articulação com as instituições públicas e ONG atuantes na área ou que venham a atuar, objetivando desencadear ações para o desenvolvimento da comunidade;
- Desenvolvimento de ações de capacitação técnica social;
- Elaboração e análise de pesquisas e estudos qualitativos;
- Emissão de laudo técnico com base em documentos;
- Participação em eventos como palestrante, mediador, entre outros;
- Outras atividades apresentadas pela CAIXA à empresa credenciada;

3.1.2.4 Elaboração e Execução de Projetos e Planos de Intervenção (GRUPO I)

Trata-se de demanda para elaboração e execução de Projetos, nos programas de desenvolvimento urbano e rural com **previsão de execução do Trabalho Social – TS pela CAIXA**, devendo ser observadas as disposições constantes da legislação em vigor.

Além da previsão legal, constam no Anexo I-D diversas orientações relacionadas a essa atividade, que merecem leitura atenta, e especial atenção.

No tópico a seguir, tecemos algumas considerações referentes ao Projeto de Trabalho Social, que servirão de subsídio para todos os grupos de atividade elencados acima. No caso da execução de Projetos pela EC, em que a responsabilidade pela execução é transferida à CAIXA, orientamos que a atuação esteja especialmente alinhada ao conteúdo abaixo.

3.1.2.5 – Avaliação de Impacto (Grupo X)

A prestação de serviços desse grupo de atividades tem o objetivo de apoiar a CAIXA na elaboração e implementação de Avaliações de Impacto Social, aqui entendida como aquela que busca determinar uma relação causal entre a intervenção e o impacto desejado, necessariamente utilizando a estimativa do contrafactual (grupo controle) para a mensuração, através de metodologias experimentais ou quase-experimentais, abrangendo:

- Consultoria especializada em Avaliação de Impacto Social;
- Coleta de dados para Avaliação de Impacto Social;

3.2 - Projeto de Trabalho Social: Pontos de Atenção

Já considerando os princípios que entendemos como pilares para a atuação das credenciadas apresentados na Parte II, buscaremos neste tópico apresentar pontos a serem considerados nos PTS, relacionados à prática das empresas, na atuação em serviços de elaboração, acompanhamento, execução e/ou prestação de contas do Trabalho Social.

Ressaltamos a importância de um trabalho alinhado aos conteúdos abaixo, em especial quando da elaboração e execução de PTS, considerando que neste serviço a responsável pela execução do TS é a CAIXA, exigindo especial empenho em qualificar as ações.

3.2.1 - Etapas do PTS

No PMCMV-FAR, conforme diretrizes da Portaria do MCidades nº 464 /2018, o PTS contém duas etapas:

Pré-Contratual: objetiva a elaboração do PTS e o início de sua implementação, por meio das atividades iniciais de preparação dos beneficiários para a nova realidade com orientações anteriores à chegada das famílias ao empreendimento.

Essa etapa deve ser iniciada após definição da demanda e estender-se até o momento de assinatura dos contratos com as famílias e entrega das unidades habitacionais aos beneficiários;

- Minimamente, a atuação nesta etapa contempla, além da elaboração do PTS, o acompanhamento do GIPP, reuniões informativas com orientações contratuais e sobre a vistoria das unidades habitacionais pelos beneficiários, apoio à vistoria das UH;
- Quando se tratar de condomínio, deve contemplar também as reuniões iniciais com os potenciais gestores do condomínio.

Atenção:

A assembleia de eleição de síndico e conselho fiscal deve ocorrer imediatamente após a assinatura dos contratos, visando a implantação e formalização da gestão condominial (emissão do CNPJ do condomínio) e transferência da titularidade das contas nas concessionárias, antes da efetiva ocupação dos imóveis. Esta e outras ações previstas após a assinatura dos contratos e antes da entrega das UH devem constar no instrumento de planejamento PTS Pré-Contratual.

Pós-Ocupação: objetiva o desenvolvimento de atividades para a integração territorial, a inclusão social e o desenvolvimento econômico das famílias, em articulação com as demais políticas públicas setoriais.

- As atividades de pós-ocupação devem ser iniciadas, preferencialmente, logo após a entrega das Unidades Habitacionais, com duração de, no mínimo, 12 (doze) meses e, no mínimo, 70% dos recursos disponíveis para o TS.

Atenção:

A atividade I-501 poderá ser demandada à empresa credenciada para elaboração e execução de projeto, em qualquer uma das etapas descritas.

A opção metodológica, a escolha das estratégias e das técnicas a serem utilizadas para implementação do Trabalho Social é de competência da credenciada, que também será responsável pela qualidade e efetividade do trabalho realizado, em consonância com a legislação vigente e com as orientações da CAIXA.

O PTS elaborado pela credenciada deverá ser apresentado e aprovado pela CAIXA, anteriormente ao início da execução, e deverá ser estruturado em eixos

temáticos, conforme diretrizes do Programa, em consonância com as características, necessidades e prioridades locais.

3.2.2 - Elaboração de Projeto de Trabalho Social

O Plano deverá ser estruturado conforme as características/necessidades /prioridades locais, e de acordo com os eixos estabelecidos para o Trabalho Social, na legislação vigente.

O diagnóstico é a base a partir da qual será elaborado o PTS. Os dados coletados permitem definição de objetivos prioritários para o Trabalho Social, potenciais mobilizadores e parceiros na comunidade, interlocutores nos serviços, parceiros externos e contatos.

A escolha metodológica do projeto é de competência da equipe técnica, que deverá levar em conta, além dos aspectos técnicos e do tipo de intervenção, as peculiaridades culturais, sociais, econômicas e ambientais, identificadas a partir da caracterização da macroárea e estudo socioeconômico das famílias beneficiadas.

As propostas devem basear-se em potencialidades verificadas no território, sonhos/projetos relatados e iniciativas já em curso (ainda que incipientes) para, a partir disso, articular instrumentos técnicos, ideias, experiências e parceiros na elaboração e consecução de atividades.

O PTS deve ser consolidado em documento, que a critério da CAIXA, pode se transformar em uma publicação.

Para fins didáticos, apresentamos abaixo alguns passos importantes na construção do PTS:

Passos Para Elaboração PTS:

1º Passo: Diagnóstico;

2º Passo: Estabelecer Objetivos e Metas;

3º Passo: Estabelecer Indicadores de Resultados;

4º Passo: Definir a Metodologia;

5º Passo: Estabelecer Instrumentos de Acompanhamento e Avaliação;

6º Passo: Definir Cronograma de Execução;

7º Passo: Levantar Custos - Orçamento;

8º Passo: Elaborar Cronograma Físico-Financeiro;

(durante a execução do Trabalho Social)

9º Passo: Executar as atividades/Elaborar relatórios e prestar contas;

10º Passo: Avaliar as atividades e conferir a evolução dos indicadores conforme alcance dos objetivos do projeto;

12º Passo: Retroalimentar o PTS, ajustando metodologias e atividades, se necessário, com feedback aos envolvidos;

13º Passo: Elaborar os relatórios parciais e final.

3.2.2.1. Conteúdo Mínimo do PTS

O conteúdo mínimo a ser apresentado no PTS deve ser:

- **Características gerais da área de intervenção:** número de famílias, tipologia das unidades habitacionais, síntese do Diagnóstico das Famílias beneficiárias e do diagnóstico da Macroárea;
- **Objetivos:** definidos com base no diagnóstico, nas articulações intersetoriais e na mobilização/fortalecimento da comunidade, com metas de curto, médio e longo prazo;
- **Ações e estratégias de execução:** definidas a partir do diagnóstico, descrevendo as atividades, a metodologia, as técnicas e os instrumentos a serem utilizados, com base no conteúdo descrito nos eixos estruturantes do TS e nos dados coletados. Na definição da estratégia intersetorial deverão constar os atores/parceiros a serem mobilizados para cada ação prevista, e as responsabilidades pactuadas com cada parceiro.
- **Estrutura/arranjos de gestão do Projeto:** com definição da forma e responsáveis pelo monitoramento das ações, dos compromissos assumidos, avaliando constantemente o projeto. Nessa estrutura de gestão compartilhada, destacamos a obrigatoriedade de dois grupos previstos na legislação, além de outros: Grupo Institucional do Poder Público - GIPP, constituído por representantes de órgãos responsáveis por políticas locais; Grupo de Governança Local - GGL, composto por beneficiários, grupos e lideranças, para acompanhamento das intervenções do TS e interlocução, negociação, e articulações junto aos atores envolvidos. Ambos devem voltar-se ao desenvolvimento local sustentável, com apoio constante da equipe técnica do TS.
- **Cronograma físico-financeiro,** devidamente justificado com base nos diagnósticos realizados e no planejamento do trabalho de campo, desde que mantido o equilíbrio metodológico e financeiro da execução.
- **Monitoramento e avaliação:** deve explicitar os mecanismos que serão utilizados para monitorar e avaliar as ações do PS, considerando os objetivos de curto, médio e longo prazo, assim como os arranjos de gestão definidos. Devem ser explicitadas metas, indicadores e metodologia de monitoramento, de forma que a contratada tenha parâmetros de aferição mínimos de qualidade a serem atingidos na execução das ações.

- **Avaliação de impactos e resultados:** deverão ser definidos instrumentos de acompanhamento e monitoramento e de gestão de qualidade da execução do PTS, com estabelecimento de metodologia, metas quantitativas e qualitativas mínimas que devem ser garantidas, bem como indicadores de avaliação, utilizados como parâmetros para avaliação do trabalho e liberação dos recursos.

3.2.2.2 - Planejamento

O planejamento é um instrumento fundamental, em todas as etapas do projeto, e tem por objetivo analisar constantemente as informações coletadas, vislumbrar acertos e ajustes a serem realizados para que se viabilize o alcance dos objetivos propostos.

O processo de elaboração do PTS deve ser participativo, sistematizando as contribuições e perspectivas apresentadas – e deve ser apresentado aos envolvidos, para validação. Devem ser utilizadas metodologias de planejamento e pesquisa participativas - grupos temáticos, grupos focais, entre outras - que integrem os atores locais e permitam extrair destes as visões, perspectivas, anseios etc.

Tais atividades devem ser planejadas de forma encadeada e sequencial, de modo a permitir a construção coletiva do PTS. Primando pelo caráter técnico do trabalho, o planejamento deve utilizar metodologia apropriada, como por exemplo o método 5W2H (O que, como, quem, quando, onde, por que), “ZOO – Planejamento de projetos orientado por objetivos” (que estrutura ações a partir da identificação de um problema principal na “árvore de problemas”), ou similares.

3.2.2.3 - Diagnósticos integrados

Elaborados por meio de dados e informações obtidos junto às diversas instituições e organizações atuantes no território. Devem abranger os aspectos sociais, econômicos, institucionais, ambientais, culturais e políticos presentes na realidade diagnosticada. Para tanto, considera-se vários métodos e técnicas – entrevistas, enquetes, grupos focais, observação participante, coleta e análise de dados, informações de fontes secundárias etc.

Atenção:

Importante observar o caráter da integração na elaboração do diagnóstico, pois os dados não devem ser apresentados individualmente.

Devem ser comparadas e consideradas as diversidades existentes, bem como as forças positivas e negativas, as oportunidades e ameaças presentes na realidade diagnosticada.

- Os diagnósticos têm também caráter pedagógico, na medida em que, ao contemplarem as dinâmicas participativas, se configuram em uma oportunidade da população se conhecer, perceber suas potencialidades e habilidades a desenvolver, contribuindo com o processo de desenvolvimento local;
- Importante, na definição de como elaborar o diagnóstico e quais informações devem ser coletadas, considerar a eficiência no gasto dos recursos, considerando que o principal objetivo do diagnóstico, no PTS, é sistematizar informações significativas para a definição das prioridades e ações projeto;

Para elaboração do PTS, apresentaremos neste documento o diagnóstico em dois “aspectos” - diagnóstico da macroárea e diagnóstico do local (contemplando a caracterização das famílias). Porém trata-se de uma divisão meramente didática, considerando que ambos devem ser integrados, e são igualmente importantes para conhecer o território.

No processo de diagnóstico, a interação com os técnicos do ente público, dos equipamentos públicos do território, do GIPP e outras instituições também são momentos ricos para fortalecer os vínculos e identificar objetivos/interesses em comum.

O diagnóstico utilizado no PTS deverá, portanto, articular os dois aspectos: diagnóstico da macroárea e diagnóstico do local (contemplando a caracterização das famílias) no sentido de possibilitar, com base nos dados levantados/mapeados, a identificação clara de:

A) Quais questões deverão ser encaminhadas/priorizadas pela ação pública, principalmente através da articulação intersetorial, considerando os pontos (positivos e negativos) que foram identificados nos diagnósticos das famílias, acesso às políticas e programas, atendimento e uso dos moradores por esses serviços;

B) Quais questões deverão ser priorizadas pelo Trabalho Social considerando seus eixos de atuação;

C) Quais parcerias poderão ser estabelecidas com as organizações/entidades sociais, comunitárias e culturais atuantes no território/município.

A- Diagnóstico da macroárea

Abordamos o conceito de diagnóstico integrado do território. Para se conhecer esse espaço, na etapa de planejamento é necessário delimitá-lo. Essa delimitação iremos chamar de “macroárea”.

“A macroárea é uma região relativamente homogênea (...), que inclui uma ou mais áreas de intervenção física próximas e seu entorno, com o qual tal(ais) área(s) de intervenção interagem para acesso a serviços e equipamentos públicos, ao mercado de trabalho e a organizações sociais (comunitárias, ONGs e movimentos sociais)”. Manual temático AVS/MCidades Trabalho Social em Programas e Projetos de Trabalho Social, 2013, vol. 1, p. 9.

O objetivo principal do diagnóstico da macroárea, para além de auxiliar na apreensão da dinâmica do território, é verificar e mapear as potencialidades e estabelecer articulações que possibilitem vislumbrar soluções viáveis e sustentáveis a curto, médio e longo prazos, no atendimento às necessidades dos beneficiários dos Programas.

O conteúdo a ser apresentado no Diagnóstico da macroárea deve contribuir para uma melhor apropriação, pela equipe, do território. Poderá contemplar, por exemplo:

- Identificação dos Limites da Macroárea (representação cartográfica e justificada a partir de argumentos baseados nas pesquisas realizadas, quando for o caso);
- Forma, tempo e histórico de ocupação;
- Características Demográficas;
- Características econômico-produtivas;
- Identificação/localização geográfica dos serviços públicos e equipamentos comunitários, levantados a partir da atualização/complementação do Relatório de Diagnóstico de Demanda por Equipamentos e Serviços Públicos Urbanos, a saber:
 - Identificação em mapa/documento cartográfico, com escala e raio (mínimo de 3,0 Km) em torno do empreendimento dos equipamentos e serviços existentes ou previstos: educação, saúde, assistência social, segurança, cultura, lazer, sistema de mobilidade e transporte, comércio e serviços de caráter local;
 - Caracterização dos serviços e equipamentos públicos e respectivas capacidades de atendimento;
 - Infraestrutura pré-existente (abastecimento de água, luz, coleta de lixo, pavimentação);
 - Uso e ocupação do solo e fatores de insalubridade (zoneamento industrial, existência de lixões, aterros, fábricas, poluentes etc.);
 - Identificação e localização de outros empreendimentos habitacionais;

- Áreas de vulnerabilidade e risco social;
- Projetos, programas e políticas públicas existentes e previstas, incidentes na região;
- Identificação e caracterização das organizações sociais e comunitárias atuantes;
- Vocações produtivas identificadas no território;
- Demandas do mercado de trabalho, potencialidades econômicas e culturais;
- Principais problemas da localidade em todas as áreas (social, econômica, cultural, ambiental, físico-territorial e político-institucional);
- Potencialidades locais, ou seja, as vocações e as vantagens da localidade em relação a outros lugares;
- Potencialidades que devem ser dinamizadas para que a localidade, ou grupo, possa superar os problemas identificados e atingir o desenvolvimento sustentável e autônomo.

As informações levantadas precisam ser qualificadas (quais os serviços prestados; o público a que se destina – faixa etária, gênero, escolaridade, outros; capacidade de atendimento/vagas disponíveis; abrangência - região que atende; endereço, responsável e contato; funcionamento - dias e horários; distância do empreendimento), uma vez que as informações da macroárea servirão de base para a construção do diagnóstico e do PTS, inclusive no mapeamento da rede de referência que norteará a ação da equipe, nos encaminhamentos aos serviços, e no estabelecimento de parcerias.

Abaixo, segue exemplo de matriz de informações, elaborada para subsidiar construção de diagnóstico de macroárea, apresentada no Manual temático AVS/MCidades Trabalho Social em Programas e Projetos de Trabalho Social, 2013, vol. 1 “Conhecimento e Planejamento Integrados”.

Esclarecemos que o objetivo é de fornecer uma **referência** sobre dados relevantes a serem coletados no diagnóstico. Vale ressaltar que não se trata de modelo obrigatório.

Exemplo 1 – Matriz com informações identificadas como relevantes:

INFORMAÇÕES
1. Delimitações e caracterização da área
Delimitação da área a ser pesquisada (macroárea compreendendo uma ou mais poligonais de intervenção física e seu entorno)
Delimitação e nomenclatura dada pela comunidade às subdivisões internas da macroárea
População estimada
Localização e inserção no tecido urbano da cidade
2. Histórico da área
Quando e como foi ocupada e quando/onde foi eventualmente urbanizada
3. Meio Físico, Habitacional e Infra-estrutura Urbana
Topografia
Infra-estrutura para mobilidade: tipos de vias presentes (carroçáveis, becos, vielas, escadarias, passarelas etc.) e seu estado de conservação
Meios para mobilidade: meios de transporte público (inclusive elevadores, teleféricos, planos inclinados), informal (mototaxi, kombis etc.) - acessibilidade aos pontos de parada, destinos, frequência
Padrão das moradias: material de construção, n. de andares, adensamento, alinhamento com as ruas
Abastecimento de água: rede oficial, ligações clandestinas, bicas, poços ou nascentes etc; frequência do abastecimento
Sistema de esgoto: rede oficial, fossas, em valas ou canaletas, na vegetação, em rios ou canais, na rua a céu aberto etc.
Drenagem: rede oficial, rede não oficial (feita pela comunidade), naturalmente em emcostas, nas ruas
Coleta de lixo: coleta oficial, coleta pela comunidade (garis comunitários), presença e localização de caçambas e contêineres (em número e com capacidade suficientes ou não), se há pontos de acúmulo de lixo (lixões), se há lixo nas ruas, entre as casas, em rios ou canais; caso haja coleta, qual a frequência

Iluminação pública: presença e estado de conservação de pontos de iluminação pública; se há locais não iluminados
Energia elétrica nas casas: oficial, não oficial (ligações clandestinas), eventuais programas para regularização
Pontos de risco (alagamentos, deslizamentos, desabamentos etc.), e se há construções em áreas de risco e necessidades de relocação.
Problemas ambientais prioritários
Regularização urbanística, construtiva, fundiária: situação, se há programas de regularização, orientação à população; se há sinalização, placas com nomes das ruas.
4. Equipamentos e Programas Sociais
Presença, localização, estado de conservação e equipamentos das praças, espaços de convivência e esporte (públicos e comunitários)
Presença, acessibilidade, estrutura, abrangência/cobertura, atividades e clientela de equipamentos educacionais: creches, escolas de ensino fundamental e médio, ensino técnico, faculdades
Presença, acessibilidade, estrutura, abrangência/cobertura, atividades e clientela de equipamentos de saúde: PSF/PACS (e sua cobertura), pronto atendimento, hospitais
Presença, acessibilidade, estrutura, abrangência/cobertura, atividades e clientela de outros equipamentos e programas: de assistência social (CRAS e CREAS), culturais, de esporte, qualificação profissional etc.
Situações de vulnerabilidade: se há famílias em aluguel social; se o Bolsa Família atende totalmente ou parcialmente ou não atende as famílias elegíveis; etc.
5. Convivência
Como são em geral as relações de vizinhança (confiança, abertura, ajuda recíproca...)
Quando uma família passa dificuldade ou tem problemas, quem procura (parentes, amigos, vizinhos, líderes, associações, igrejas, poder paralelo, vereadores ou deputados, Secretarias, Administrações Regionais, serviços locais, mídia...)
Qual o grau de importância percebida das regras de convivência e em que medida são respeitadas (ex.: som alto, jogar lixo, motoqueiros, pichação, vandalismo, etc.)
6. Segurança
Nível percebido de segurança da área
Tipos de crime e violência que ocorrem: violência cotidiana; conflito inter-generacional; abuso de crianças; violência doméstica entre adultos; crianças de rua; delinquência e roubos; gangues; tráfico de drogas; crime organizado; violência institucional; roubos, assaltos, assassinatos, toque de recolher, desova de corpos, etc.
Mapeamento de locais de ocorrência de crime e violência e de locais potencialmente inseguros
Como são as relações entre vizinhos em relação à violência (interferem, mediam, apaziguam, denunciam...)
Existem "rixas" entre bairros ou áreas e consequentes delimitações de território
Estrutura, localização, cobertura, atuação da segurança pública e relacionamento com a polícia
7. Comércio
Presença e porte do comércio local. É suficiente para atender os moradores ou estes têm que se deslocar até... (indicar onde)
8. Grupos populacionais específicos
Identificar, com os informantes adequados, as principais problemáticas de: a) Jovens b) Crianças c) Idosos d) Mulheres e) Deficientes e Etc.

Fonte: Manual temático AVS/MCidades Trabalho Social em Programas e Projetos de Trabalho Social, 2013, vol. 1 "Conhecimento e Planejamento Integrados". (pág. 22)

B - Diagnóstico local

Tão importante quanto conhecer o território, seus equipamentos e serviços, é conhecer as famílias às quais o PTS se destina.

O levantamento de informações sobre as famílias pode incluir, a depender do tempo de ocupação do território, os dados socioeconômicos extraídos do cadastro de seleção da demanda, já existente, ou outros documentos porventura disponíveis.

Caso a equipe opte por realizar levantamento de dados censitários, sugerimos que ocorra previamente à ocupação dos imóveis, ou imediatamente após a ocupação de maneira a promover a aproximação com a comunidade, e evitar a associação da pesquisa a instrumento de “fiscalização”.

Para a realização do diagnóstico das famílias, devem ser utilizadas metodologias participativas e, caso identificada a necessidade, complementado com pesquisa amostral. É fundamental o contato com os indivíduos que mobilizam iniciativas na comunidade, pessoas de referência e indivíduos com potencial de engajamento. A interação permite checar informações prévias, e investigar a viabilidade de propostas de ações.

Na abordagem inicial junto aos moradores, o técnico visitante deve buscar conhecer a história e potencial de cada interlocutor. Perguntas sobre o que há de belezas no lugar estimulam a valorização do território e do grupo, e a idealização de projetos. São válidas perguntas sobre o que o interlocutor mais gosta no lugar, quem são as pessoas que fazem coisas boas e, muito importante: quais os projetos individuais e coletivos para o território.

Para a caracterização das famílias, devem ser observados, dentre outros aspectos:

- Composição familiar: responsáveis pelos domicílios por gênero, número de moradores por domicílio (média), e demais informações sobre composição familiar;
- Características dos moradores por: quantidade, faixa etária, gênero, pessoas com deficiências/doenças crônicas;
- Escolaridade dos membros da família, situação ocupacional, profissão, mapeamento de potencialidades e vocações produtivas;
- Comprometimento médio mensal da renda familiar com o pagamento dos encargos com a moradia (impostos, taxas, financiamento habitacional, etc.).

Outros dados, mais qualitativos, incluem:

- Mapeamento das prioridades, segundo a comunidade, em relação a direitos sociais e serviços públicos;
- Inserção nos serviços públicos locais;
- Principais problemas da localidade em todas as áreas (social, econômica, cultural, ambiental, físico-territorial e político-institucional);
- Potencialidades locais, ou seja, as vocações e as vantagens da localidade em relação a outros lugares;
- Potencialidades que devem ser dinamizadas para que a localidade, ou grupo, possa superar os problemas identificados e atingir o desenvolvimento sustentável e autônomo;
- Demandas que dificultem a fixação das famílias no território e a sustentabilidade da política implementada;

Atenção:

No caso de condomínios, importante fazer o levantamento da situação dos condomínios, considerando que o apoio à gestão condominial é um dos eixos de atuação do TS. Importante coletar dados sobre a formalização, composição/regularidade do corpo gestor, acervo documental, funcionários, conservação/manutenção/limpeza, melhorias e benfeitorias, taxa condominial, dívidas (concessionárias, funcionários, outros), realização de assembleias/prestação de contas, cumprimento das regras condominiais, participação dos moradores nas decisões do condomínio e outras.

C - Apresentação dos Resultados: Diagnóstico Integrado

Para concluir o diagnóstico, é necessária a análise e cruzamento das informações obtidas por dados primários e secundários, no território e com as famílias.

Considerando que o Trabalho Social tem atuação em aspectos relacionados à mobilização, organização e fortalecimento social; educação ambiental e patrimonial; desenvolvimento socioeconômico, e, nos casos de condomínios, assessoria à gestão condominial, todos esses eixos deverão estar contemplados no diagnóstico, não necessariamente com igual ênfase, a depender da realidade local.

O diagnóstico permite o “retrato” das famílias e do território, indicando as prioridades de ação do PTS. Elaborado o diagnóstico, é importante apresentá-lo aos atores envolvidos no projeto, de forma a realizar troca/*feedback* com os participantes, verificar/apontar se existe necessidade de aprofundamento de questões relevantes para a definição das ações propostas, e também validar o diagnóstico.

No caso do eixo desenvolvimento socioeconômico, por exemplo, é importante debater aspectos do diagnóstico relacionados às potencialidades e interesses das famílias, suas correlações com a macroárea; forças e fraquezas existentes; potencialidades do mercado de trabalho; identificação das características econômicas e socioculturais do território, mas também na rede instalada, na capacidade de estabelecer parcerias com os diversos segmentos: públicos e privados.

O TS deve buscar ampliar o leque de ofertas e possibilidades, procurando atender aos anseios de vários segmentos da população, passando pela elevação da escolaridade, capacitação profissional, apoio aos empreendimentos individuais, fomento e apoio aos empreendimentos solidários, entre outros.

A finalização do diagnóstico possibilitará, também, vislumbrar o fluxo para encaminhamentos relacionados, dentre outros, a pessoas em situação de vulnerabilidade social, violência doméstica, negligência, necessidades especiais, bem como direcionar questões mais amplas ao GIPP (em especial demandas relacionadas a serviços públicos) e GGL. E, ainda, vislumbrar possíveis articulações e parcerias para atividades ou projetos mais amplos.

3.2.2.4 - Articulação de Parcerias: ampliando possibilidades de ação

As demandas identificadas no território podem implicar na necessidade de novas articulações, as quais sugerimos que sejam formalizadas através da assinatura de termos de compromissos ou cooperação com os parceiros, sempre que possível.

No caso das parcerias, desde já é importante frisar que as ações que constam no cronograma de execução do Projeto são de responsabilidade da equipe executora do TS, mesmo quando realizadas em articulação com outras instituições.

Entendemos que o estabelecimento e formalização de parcerias envolvendo Poder Público e sociedade civil deve ser objetivo do PTS, tendo como principal objetivo promover a articulação das políticas sociais e contribuir com a continuidade das ações.

As ações de responsabilidade do Trabalho Social, a serem realizadas ainda em vigência contratual, utilizando dotação orçamentária do Projeto, devem ser diferenciadas das demais, realizadas por órgãos públicos, parceiros privados, e/ou organizações sociais locais – o que não impede que exista atuação conjunta.

O PTS pode contribuir, também, para a articulação dos beneficiários com redes, associações, movimentos sociais e conselhos que atuam em territórios diferentes ou mais amplos, buscando fomentar iniciativas mais abrangentes de democratização e de participação.

3.2.2.5 - Diretrizes para elaboração das atividades do PTS

Definidas as prioridades, a equipe deverá propor o cronograma de atividades do PTS. O projeto deve ser elaborado “por atividade”, com vistas a possibilitar maior clareza, tanto na elaboração do orçamento, quanto no acompanhamento da execução.

A cada atividade, a credenciada deve elaborar objetivos SMART (específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporalmente definidos), programar as estratégias, instrumentos e técnicas que serão utilizadas para o alcance dos objetivos, bem como as estratégias para averiguar se os objetivos foram atingidos.

Importante lembrar que os objetivos das atividades devem estar associados aos objetivos gerais do PTS.

Para cada atividade, devem ser informados, também, os insumos necessários, metodologia sugerida, meta de participantes, forma de avaliação qualitativa da ação e responsáveis, compartilhando ao máximo responsabilidades com os beneficiários (mobilização, organização do espaço, preparo do lanche, etc.).

O quadro abaixo, adaptado do modelo de plano de ação 5W1H (o que, por que, onde, como, quem, quando), pode ser utilizado para apresentar as informações relacionadas a cada uma das atividades propostas.

1- Nome da Atividade
Nome sucinto que identifica a atividade no projeto
2- Justificativa
Qual dado da realidade embasou a proposta
3- Objetivo
Os objetivos devem descrever as situações/resultados que se pretendem alcançar/construir. Eles devem ser: 1) Específicos; 2) Mensuráveis; 3) Alcançáveis; 4) Relevantes e 6) Definidos no tempo. (objetivos SMART)
4- Metodologia
4.1 Mobilização
Forma de divulgação/convite para a atividade e de seleção dos participantes;
4.2. Conteúdos
Temas, informações e dados a serem trabalhados.
4.3. Execução
Quantidade de encontros e duração;
Técnicas de condução, formatos, instrumentos, materiais, dinâmicas, etc.
4.4 Avaliação
Estratégias, técnicas e instrumentos para mensurar o grau de alcance dos objetivos propostos, considerando as características dos participantes e recursos disponíveis. Articulam-se ao processo contínuo de auto-avaliação da equipe, lançando mão, inclusive de feedback dos participantes, a respeito de todas as etapas da ação: mobilização, horário da atividade, acolhida, local, duração, condução e outros.
5- Quando e Onde?
Datas e horários previstos dos encontros, locais físicos e virtuais.
6- Participantes
6.1 Público alvo

Quantidade e características dos participantes. Considerar como público alvo tanto os colaboradores (agentes ativos) como os participantes (agentes passivos) da atividade.
6.2 Equipe
Quantidade e atribuição dos membros da equipe.
7- Recursos necessários
Elencar recursos humanos, materiais e de terceiros, indicando a quantidade, custo unitário e custos totais "por atividade".
8- Custos da atividade
Custo de cada um dos insumos, e custo global da atividade.
9- Registro das Atividades
Formas de registro das atividades, de maneira a possibilitar construção do relatório de acompanhamento, prestação de contas, e avaliação das ações pela equipe.

3.2.2.6 - Proposta Orçamentária

No projeto, as atividades deverão estar organizadas em cronograma de atividades e, também, no cronograma físico-financeiro.

A apresentação dos custos das atividades deverá atender às orientações da CAIXA, que disponibiliza modelo de planilha orçamentária, de uso obrigatório, cabendo à área demandante efetuar as orientações quanto ao seu uso.

Não é permitida qualquer alteração na referida planilha, tais como alteração de fórmulas, desabilitação de macro ou divisão de suas tabelas. Após elaboração do orçamento, ele deve ser apresentado à CAIXA assinado pelo RT e, ainda, em arquivo digital.

Considerando a diretriz de elaboração do PTS “por atividade”, para efetividade do modelo, os produtos devem ser específicos e ter seus insumos discriminados. Imprecisões na elaboração do orçamento resultam em inconsistências no cronograma físico-financeiro, prejudicando o acompanhamento/pagamento das atividades.

3.2.2.7 - Elaboração do orçamento do projeto

A CAIXA busca promover processos com alto nível de transparência, e para alcançar esse objetivo, o orçamento tem uma missão importante, pois é onde estão reproduzidos os custos necessários para que a empresa credenciada alcance os objetivos propostos no PTS.

Para a definição do orçamento, é necessário detalhamento de todas as atividades e produtos, quando do planejamento do projeto.

No planejamento, a credenciada já terá especificado e quantificado todos os insumos necessários para a mobilização, logística e infraestrutura de cada atividade (recursos humanos, custos com materiais impressos, projeção, equipamentos, e demais itens que se façam necessários).

As orientações quanto à elaboração do orçamento do projeto estão detalhadas nos anexos I-D do edital de credenciamento, e anexo VII.

Na composição do projeto, o planejamento das atividades e orçamento da proposta deve primar pela qualidade, economicidade e eficiência. Assim, ressaltamos os seguintes pontos:

- Para execução do projeto, é necessário definir o responsável técnico e equipe de campo mínima, suficiente para a execução das atividades;
- Custos administrativos do projeto, tais como cotação/compra de insumos, gestão da equipe e gerenciamento do projeto são custos inerentes a despesas indiretas do PTS;
- Deve-se primar pela articulação com parceiros locais, que não devem ser remunerados pelo projeto, uma vez que o objetivo de tal articulação é viabilizar ações de médio e longo prazos no território;
- O projeto pode incentivar e financiar a organização/legalização/consolidação de novas estruturas organizativas locais, atentando que estas devem ser democráticas, e terem objetivos que contribuam com os objetivos do Trabalho Social, em detrimento de interesses pessoais;
- Deve-se incentivar a produção local de insumos para o projeto. A credenciada pode, por exemplo, fornecer insumos para que os próprios moradores produzam os lanches das atividades;
- A especificação técnica dos insumos deve ser detalhada, independente do custo do insumo. Citamos por exemplo o insumo “CAIXA de lápis de cor”, que pode ser encontrado no mercado nas mais diversas especificações, com preços que variam conforme as especificações, de R\$1,00 a R\$200,00. Sem a especificação detalhada, a CAIXA não tem como verificar a cotação do item;
- Não será aceita a apresentação de insumos como “verba”, sem que possamos identificar a sua composição;
- As cotações devem ser realizadas no mercado local, uma vez que são insumos que precisarão ser efetivamente contratados/comprados pela empresa;
- Nos projetos, o valor da hora técnica deve considerar os encargos, de maneira que o orçamento do projeto seja viável;

- Deverão ser priorizados insumos de serviços, não sendo aconselhável prever a aquisição de insumos para equipamentos da própria empresa (ex. Cartucho ou *toner* de impressora, papel hectográfico - para mimeógrafo, lâmpadas para *datashow*, etc), considerando a dificuldade da empresa e da CAIXA dimensionarem a quantidade necessária para o projeto;
- A credenciada deverá manter em arquivo toda a documentação que embasou a elaboração da proposta orçamentária, bem como os comprovantes fiscais de compra, podendo essa documentação ser solicitada a qualquer tempo pela CAIXA.

O que pode?



- Orçamento por produto: com custo orçado a partir de cronograma de atividades do PTS;
- Orçamento detalhado, com apresentação da descrição/especificação técnica detalhada de cada insumo;
- Inserir no orçamento despesas indiretas, que podem chegar a até 25% do valor do Projeto (percentual que é menor quando tratar-se de execução direta pelo EP);
- Contratação de consultoria e/ou serviços técnicos especializados para execução de atividades específicas em suporte a equipe permanente;
- Alocação de infraestrutura para capacitação, envolvendo oficinas educativas, seminários e outras ações;
- Elaboração e produção de materiais de divulgação ou didáticos;
- Contratação de apoio logístico, especificamente para a realização das atividades (transporte; telefonia; internet);
- Locação de equipamentos para realização de eventos e atividades específicas;

- Materiais de consumo necessários à execução do TS.

O que não pode?



- Orçamento mensal de profissionais: a equipe deve ser alocada com a carga horária compatível com cada produto (custo/hora trabalhada), não sendo aceito previsão de pagamento de salários, por exemplo;
- Previsão de insumo com quantitativo denominado “verba”, sem destinação definida;
- Orçamento de atividade sem memória de cálculo apresentando valor e quantidade dos insumos da atividade;
- A aquisição de materiais permanentes como computadores, impressoras, *datashow*, equipamento de filmagem e de fotografia e compra de insumos e acessórios para esses equipamentos – que só é permitida quando o TS é executado de maneira direta pelo EP, e com a devida justificativa e aprovação prévia da CAIXA;
- Compra de materiais permanentes para dar funcionalidade a equipamentos públicos;
- Manutenção e/ou compra de veículos, inclusive por meio de leasing;
- Compra de prêmios que não apresentem relação pedagógica com as atividades;
- Compra de brindes para divulgação de ações do Trabalho Social;
- Previsão de custos que devem ser contemplados em outras rubricas. Ex. Custo administrativo da empresa, custo de alimentação de equipe fixa (que é contemplada no custo do profissional conforme CLT).

3.2.3 - Desenvolvimento do PTS

A execução do PTS é um desafio, considerando que o território é dinâmico e complexo, e impulsionar do desenvolvimento local não é tarefa fácil. Exige constante avaliação por parte da equipe e dos envolvidos, articulação com parceiros, mobilização, e tantas outras ações. Sem pretensão de dar conta de todos os aspectos, apresentamos abaixo algumas contribuições, em complemento a outros pontos já abordados na parte II do Caderno.

3.2.3.1 - Acompanhamento das Famílias/Plantão Social

No planejamento das atividades, é importante prever espaços ou canais de atendimento e orientação aos beneficiários, com a possibilidade de conversas particulares, e que esses espaços sejam de conhecimento dos beneficiários, com seus locais, números de contato, endereços eletrônicos e horários divulgados. O atendimento, inclusive, pode ocorrer antes ou após as atividades, com destinação de carga horária prévia, otimizando tempo e recursos.

A equipe deverá ter, no seu planejamento, definição de profissionais e carga horária desse atendimento, cuja intensidade pode ser variável ao longo do projeto.

Antes da mudança para o empreendimento, e imediatamente após a ocupação do novo território, poderá ser instalado plantão social destinado unicamente ao atendimento aos beneficiários, em horário adequado à disponibilidade dos moradores, com prévia divulgação dos horários.

Cabe à equipe, ao elaborar o PTS, avaliar a necessidade de instalação e manutenção de plantão social para atendimento às famílias, como atividade desvinculada das demais atividades do Projeto.

Um dos desafios do Trabalho Social é a articulação de políticas, e acesso dos beneficiários a direitos e serviços. A atuação da equipe plantonista deverá ser de orientação e encaminhamento a serviços e políticas já existentes, inclusive as tarifas sociais, evitando comportamentos assistencialistas e paternalistas, buscando fomentar a autonomia dos beneficiários atendidos.

A equipe deve esclarecer sobre as atribuições e responsabilidades dos atores envolvidos (Ente Público, CAIXA, beneficiários, construtora) em relação às demandas apresentadas, promovendo a articulação e interlocução com as instituições/parceiros e o encaminhamento, acompanhamento e avaliação continuada junto aos beneficiários, em parceria com o GGL e outras nucleações existentes.

Ressaltamos que o plantão deve configurar-se também como ferramenta para: mobilização/interlocução com os moradores e participação; repasse, multiplicação e reforço das informações; execução e encadeamento das ações, e avaliação da efetividade do PTS.

O atendimento às famílias deve seguir um fluxo mínimo de trabalho:

- 1) Recebimento da demanda;
- 2) Orientação ao beneficiário acerca do encaminhamento adequado para solução da demanda;
- 3) Acompanhamento do beneficiário até que seja viabilizado seu atendimento;
- 4) Conclusão da demanda e avaliação.

A equipe deverá registrar o dia e hora de atendimento, a demanda, o encaminhamento e o resultado do acompanhamento, para envio de relatório à CAIXA.

Eventuais denúncias ou reclamações recebidas pelo Plantão e que necessitem de providências por parte do Poder Público, deverão ser encaminhadas ao Responsável Técnico da (o) Contratante para providências.

3.2.3.2 - Metas e indicadores

As metas e indicadores estabelecidos quando da elaboração do PTS são úteis para o trabalho de monitoramento e avaliação do Trabalho Social, ao longo do projeto. Objetivos estabelecidos com clareza e legitimidade são fundamentais para o êxito de qualquer projeto, pois são eles que orientam o planejamento, a execução e a avaliação das ações.

Um objetivo bem formulado deve ser expresso em linguagem precisa e concisa. Para cada objetivo deverão constar indicadores, que são meios de verificação estabelecidos a partir dos objetivos e metas, que visam demonstrar evolução, avanço e desenvolvimento em relação aos resultados esperados, conforme exemplo abaixo:

OBJETIVO GERAL (iniciado por verbos no infinitivo)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Iniciados por verbos no infinitivo)	METAS (Enunciadas através de substantivos)	INDICADORES (Exemplos)
Fomentar a inclusão produtiva dos responsáveis pelas famílias beneficiadas	Capacitar...	Capacitação de x pessoas em...	<ul style="list-style-type: none"> • % de pessoas capacitadas; • Taxa de ocupação entre os capacitados;
	Constituir cooperativa de...	Formalização de uma cooperativa de...	<ul style="list-style-type: none"> • Número de produtores associados; • % incremento de renda familiar dos associados;

Conforme ilustrado no quadro acima, os indicadores buscam medir como e o quanto cada um dos objetivos e metas propostos foram alcançados. São, portanto, imprescindíveis para uma avaliação mais qualificada de resultados.

Os indicadores podem ser:

QUANTITATIVOS: apoiados em métodos estatísticos e visam medir resultados por meio da coleta de informações numéricas que podem ser obtidos tanto através do levantamento em fontes secundárias junto a órgãos oficiais como IBGE, Secretarias de Estados, Prefeituras Municipais, entre outros, ou em fontes primárias, onde são levantados dados com a realização de cadastramentos, pesquisas de opinião etc.

QUALITATIVOS: centrados na análise dos processos sociais e dos atores sociais envolvidos, os quais imprimem direção e dinâmica às ações desenvolvidas, utilizando como fontes observações em campo, entrevistas, grupos focais, entre outros.

Cada projeto deve estabelecer seus indicadores quantitativos e qualitativos, os quais necessariamente devem estar relacionados aos objetivos e metas estabelecidas. Para cada indicador, devem ser informadas as fontes de dados e a metodologia aplicada. Tais fontes podem ser primárias (internas ao projeto) ou secundárias (externas ao projeto).

Os indicadores devem:

- Ser confiáveis: diferentes avaliadores devem obter o mesmo resultado ao medir o mesmo projeto com os indicadores propostos;
- Ser válidos: Medir precisamente aquilo que se deseja medir;
- Medir mudanças específicas, que possam ser atribuídas ao projeto e não a outras variáveis;
- Explicar-se de forma clara e precisa;
- Apresentar uma forma independente para cada objetivo e fase do projeto.

3.2.3.3 - Reprogramação do PTS

Este recurso pode ser utilizado caso as ações previstas não estejam alcançando os resultados esperados, caso alguma atividade não possa ser realizada e tenha que ser substituída, ou em caso de necessidade de adaptação no projeto.

A reprogramação deve ser apresentada, com a devida justificativa e em formulário próprio. Deve ser apresentada com antecedência à implementação, para que haja tempo hábil para análise. Somente após aprovação da CAIXA, as alterações e ajustes poderão ser concretizados.

3.2.3.4 - Ferramentas tecnológicas

Ao elaborar o Projeto e as atividades, deve-se considerar a adoção de recursos e ferramentas tecnológicas para expandir o alcance das ações para mais pessoas, para otimizar o gasto de recursos e alcançar melhores resultados.

Recursos digitais, como redes sociais, páginas na internet, material audiovisual produzido, e outros, devem ser considerados para a mobilização, para produção e divulgação de conteúdo, para monitoramento e avaliação do projeto.

Recursos tecnológicos também podem ser empregados para consecução de ações informativas e de capacitação. Cursos online gratuitos ou pagos (*EDX, UDEMY, SEBRAE*, cursos *FGV*, etc), cursos digitais elaborados especificamente para o projeto, ou ainda recursos pedagógicos digitais, podem ser empregados como forma de otimização de recursos e incremento de qualidade nas ações, em articulação com ações presenciais.

Instrumentos de avaliação das atividades pelos participantes e instrumentos para avaliação do desempenho dos participantes nas atividades podem ser digitais. Pode-se, por exemplo, substituir o uso do papel em avaliações por formulários salvos em nuvem. Exemplos de ferramentas de *quiz* e *feedback*: www.kahoot.com, www.quizizz.com, www.mentimeter.com.

Sem desconsiderar eventuais dificuldades de acesso à internet pelos beneficiários, entende-se que ao facilitar o acesso à rede e promover o apoio e incentivo ao uso de tecnologias digitais, o Trabalho Social contribui para que a comunidade se aproprie dessas tecnologias num movimento de compartilhamento de conhecimentos.

No monitoramento do projeto, a equipe deve considerar fazer uso de ferramentas tecnológicas que permitam o acompanhamento e o gerenciamento das ações do projeto, com cadastro das ações e eixos do projeto, com registro de seus objetivos, metodologias, recursos, horários, etc. E deverão prever a possibilidade de inclusão dos resultados das ações, para emissão de relatórios analíticos que permitam melhor acompanhamento do projeto.

3.2.4 - Prestação de contas do Trabalho Social

Assim como qualquer gestor de contrato, a CAIXA não tem como acompanhar presencialmente todas as atividades realizadas pelas credenciadas ou entes públicos, daí a importância da elaboração de um material qualificado que comprove a execução das atividades propostas, e permita acompanhar e avaliar o trabalho realizado.

O acompanhamento do Trabalho Social ocorre, principalmente, através da análise de relatórios mensais e, ao final do projeto, relatório final, acompanhados de

documentação comprobatória da execução, condição para pagamento do serviço demandado.

Relatório Mensal de Acompanhamento: documento que apresenta as atividades desenvolvidas no período, justificando também as atividades previstas e não realizadas. São um instrumento de medição das ações e atividades executadas, a ser elaborado pela empresa, e entregue como previsto no edital de credenciamento.

No relatório, a equipe apresenta sua percepção acerca do desenvolvimento e evolução do Trabalho Social, tomando como referência os objetivos propostos. Também deve ser apresentada a avaliação da comunidade sobre as ações desenvolvidas.

Devem constar no documento os principais resultados obtidos no período, aspectos facilitadores e dificultadores, bem como as providências necessárias para a melhoria do TS.

Relatório Final: deverá ser entregue após a execução dos serviços, condicionando ao pagamento da última fatura, conforme modelo a ser disponibilizado pela contratante.

No relatório final deverá constar o resultado da pesquisa de satisfação/insatisfação a ser realizada junto aos beneficiários, e a avaliação global do trabalho realizado.

3.2.4.1 - Elaboração de Relatório de Acompanhamento das Atividades do Trabalho Social

O relatório de acompanhamento deve ser elaborado de forma a permitir, ao máximo, a apreensão do processo de execução.

A rotina de trabalho deve incluir o registro detalhado das atividades pelos profissionais, preferencialmente com registro imediato das ações por parte dos técnicos, a fim de evitar a perda de informações que possam contribuir para a avaliação do trabalho. Recomendamos uso de diário de campo (físico ou digital).

Em que pese não termos restrição a sugestões, os Relatórios de Acompanhamento das Atividades devem conter algumas informações mínimas, conforme apresentado abaixo:

Identificação do Projeto

A CAIXA acompanha diversos projetos de forma simultânea, portanto no relatório devem constar informações básicas, que o diferencie dos demais, tais como:

- Número do contrato de credenciamento;
- Número da Ordem de Serviço;

- Número de contato (APF) e nome do empreendimento, e município;
- Número de unidades habitacionais;
- Nome da empresa, CNPJ, nome dos responsáveis técnico e legal e dados de contato.

Sumário das atividades

- Período a que se refere o relatório;
- Relação das atividades planejadas para o período;
- Descrição sucinta do objetivo de cada atividade;
- Data/hora de realização, meta prevista e meta alcançada;
- Informação sobre as atividades previstas e não realizadas.

Registro das ações/atividades

Além de um relato geral, deve constar no documento **um relato específico de cada ação ou atividade** incluindo: forma de mobilização ou convite para a atividade, critérios de seleção dos participantes, se for o caso, local da ação, horário, duração, público alvo, equipe envolvida e papel de cada membro da equipe na ação, objetivos da ação e conteúdos trabalhados.

Devem constar estratégias, técnicas e ferramentas utilizadas, bem como participação, falas relevantes, apontamentos e conclusões do grupo, e encaminhamentos realizados. De forma a revelar o impacto no público alvo, evidenciar a utilização dos insumos e avaliar o alcance dos objetivos.

Abaixo, mencionamos alguns instrumentos de registro e sistematização, que podem ser utilizados pela equipe executora do PTS, para comprovação da execução das ações previstas no projeto:

Diário de Campo	Registra ocorrências cotidianas. Como nas demais atividades, pode resultar da gravação de áudio ou vídeo, contendo transcrição e impressões do técnico, que serão úteis na avaliação do trabalho.
Relatório de atividade	Relato de cada atividade realizada, com participantes, tema, objetivo, metodologia, desenvolvimento, avaliação. Acompanhado de lista de presença e registro fotográfico.
Ata de reunião	Documento que sintetiza reunião, contendo informações como data, local, horário de início e fim, participantes e seus cargos, pauta e objetivo da reunião, registro das motivações das resoluções tomadas, evitando a repetição improdutiva de debates futuros, registro das decisões e compromissos, indicação de prazos para execução das tarefas e indicativo de data da próxima reunião. Deve ser sucinto, de fácil leitura.
Fichas de registro e acompanhamento individual das famílias	Ferramenta a ser utilizada pela equipe técnica, para registro e acompanhamento, no atendimento das famílias. Pode ser confeccionada em sistema/software e deve ser garantido o sigilo das informações lá contidas. No relatório mensal, deve ser encaminhado o total de atendimentos, assuntos abordados, e encaminhamentos. Deve constar avaliação acerca da efetividade dos encaminhamentos para atendimento às demandas dos beneficiários.
Pesquisa de satisfação/insatisfação e instrumentos de avaliação	Ferramentas a serem utilizadas pela equipe junto aos beneficiários, para avaliação das atividades. No relatório devem constar modelos utilizados e resultados.

Atenção:

Todos os relatos de atividades devem vir acompanhados de lista de presença e relato fotográfico ou de vídeo.

As listas de presença devem ser apresentadas com informações já impressas acerca do tema, local, data e atividade, na qual cada participante deve preencher seu nome, endereço, contato e assinatura.

O registro audiovisual permite a visualização do espaço da atividade, dos participantes e da disposição do espaço e contribui para a comprovação do emprego dos recursos humanos e materiais.

Descrição avaliativa do trabalho no período

No relatório de atividades devem ser apresentados os avanços obtidos pelo projeto, de maneira global, no período: acontecimentos de maior relevância, acertos e limitações verificadas, ajustes previstos para o próximo período, e demais conclusões obtidas após a análise global do trabalho.

A avaliação deverá ser realizada a partir de instrumentos de acompanhamento e monitoramento e de gestão de qualidade da execução do PTS, a partir dos indicadores iniciais do diagnóstico (marco zero) e através de metodologia, metas quantitativas e qualitativas mínimas informadas no PTS, que devem ser garantidas, bem como indicadores de avaliação de acompanhamento e planejamento do Trabalho.

Avaliação da atividade pelos participantes

Mensurar o grau de alcance dos objetivos por cada participante ou pelo grupo, conforme o caso. A avaliação deve ser planejada tendo em vista os objetivos da atividade, deve considerar os recursos e tempo disponíveis, o perfil dos participantes, entre outros. Pode ser escrita, oral, prática, individual, em grupo, coletiva, pontual, em etapas, instantânea ou distante no tempo, etc. A escolha da metodologia é de responsabilidade da equipe, e deve basear-se em análise técnica.

Avaliação da atividade pela equipe:

Percepção da equipe em relação aos resultados obtidos, contando inclusive com o *feedback* dos participantes e parceiros sobre todas as etapas da ação (mobilização, acolhida, local da ação, horário, duração, condução e outros).

O Monitoramento e Avaliação auxiliam na tomada de decisão, permitindo seleção e priorização das estratégias de intervenção. Assim, a equipe pode ter uma gestão mais efetiva, transparente e responsável dos recursos, identificando necessidade de redirecionamento de ações, quando for o caso.

Descrição global dos recursos consumidos (memória de cálculo)

Outra informação importante é a de valores utilizados: devem constar os insumos consumidos em cada ação ou atividade, com quantidades e valores; totalizando os valores - tanto por atividade quanto valor global do trabalho no período.

Além das informações acima, devem constar no relatório o valor já executado, e o saldo disponível, de maneira a facilitar o acompanhamento do PTS.

3.2.4.2 - Materiais comprobatórios de execução do Trabalho Social

O material comprobatório é uma das principais ferramentas de acompanhamento, por isso merece especial atenção.

Registro fotográfico das atividades

O registro fotográfico (ou, eventualmente, audiovisual) das atividades é uma ferramenta fundamental para o acompanhamento do trabalho e prestação de contas. Permite a visualização do espaço da atividade, dos participantes e da disposição do espaço e contribui para a comprovação do emprego dos recursos humanos e materiais.

Por isso, orientamos que os registros fotográficos ou em vídeo sejam amplos e coloridos, permitindo a identificação dos insumos e atividades (mobilização, execução e avaliação), que devem ser identificadas com legendas, contendo nome da atividade, horário e local.



*Foto: atividade de orientações de combate a incêndio e primeiros socorros
Dia 26/05/2018 às 10h - Local: Praça do conjunto de empreendimentos – Cangulo/RJ*



*Foto: Elaboração de maquete para construção de praça/espço coletivo pelos moradores, em mutirão – DIST 2 Campinas
Local: Empreendimento Abaeté - Campinas/SP - Fevereiro/2018;*

Demais materiais comprobatórios

Outros materiais comprobatórios, como vídeos, cartazes, materiais gráficos e de orientação, devem estar devidamente identificados, e permitir a visualização da atividade proposta (caso de vídeos), ou das informações (caso de material educativo).

O material deverá ser de qualidade, permitindo acesso a informações claras e identificáveis.

4. Observações finais

Sabemos que o COTS não esgota as orientações e necessidades que emergem no atendimento às demandas.

A complexidade dos territórios exige uma atuação qualificada e aperfeiçoamento continuado de todos os envolvidos. Por isso, entendemos que o COTS é uma parte importante para orientação às credenciadas para que os serviços sejam prestados com qualidade e menor custo, contribuindo assim, para a efetividade do trabalho junto aos beneficiários.

Continuamos à disposição!



Glossário

Administradora – pessoa jurídica do ramo de prestação de serviço de administração de imóveis.

Agente Executor - agente executor do Trabalho Social, responsável por assegurar a qualidade técnica do projeto de Trabalho Social, devendo ser, preferencialmente, o Ente Público Local/Entidade Organizadora ou, nas situações indicadas em norma específica, podendo ser a CAIXA - Gestor operacional – FAR.

Área de risco – apresenta uma ou mais das seguintes condições: terreno alagadiço ou sujeito a inundações; aterrado com material nocivo à saúde pública; insalubre; com declividades que exijam obras especiais para implantação segura de edificações; localizado em área de servidão de linhas de alta tensão, rodovias, ferrovias e dutos; sujeito a deslizamentos; sujeito a índices de poluição que impeçam a habitabilidade e salubridade; que apresente conformação geológica e risco natural que desaconselhe a ocupação humana.

Assinatura digital – é a possibilidade do possuidor de um certificado digital de assinar digitalmente qualquer tipo de documento digital, dando a ele o mesmo valor jurídico dos assinados de próprio punho.

Autoconstrução – processo de construção realizado pelo interessado na unidade habitacional, com orientação técnica dada pelo EP/EO responsável pelo empreendimento.

Beneficiário – pessoa/família que receberá benefício individual ou coletivo e que seja identificado por residir na área da intervenção.

Certificado digital – é uma espécie de carteira de identidade virtual, permitindo a identificação segura do autor de uma mensagem e a realização de transações em redes de computadores, evitando a ocorrência de adulterações, interceptações ou outros tipos de fraude. Um documento eletrônico que possui Certificação Digital tem garantia de autenticidade de origem e autoria, de integridade de conteúdo, de confidencialidade e de irretratabilidade, ou seja, de que a transação, depois de efetuada, não pode ser negada por qualquer das partes. Um certificado digital contém os dados de seu titular como nome, data de nascimento, chave pública, nome e assinatura da Autoridade Certificadora que o emitiu, podendo ainda conter dados complementares como CPF, título de eleitor, RG, entre outros. Possibilidade de assinar digitalmente qualquer tipo de documento digital, dando a ele o mesmo valor jurídico dos assinados de próprio punho.

Comissão de Acompanhamento de Obras – CAO, responsável, conjuntamente com a EO, pela execução do empreendimento, acompanhando a execução das obras e a aplicação dos recursos geridos pela CRE. Deve ser eleita em assembleia realizada entre o grupo de beneficiários vinculados ao empreendimento, com registro em Ata, composta por no mínimo 03 (três) pessoas, distintas dos membros da CRE, das quais duas são participantes do empreendimento e uma vinculada à EO.

Comissão de Representantes do Empreendimento – CRE, responsável pelo controle, gestão e prestação de contas do empreendimento contratado, eleita em assembleia realizada entre o grupo de beneficiários vinculados ao empreendimento, com registro em Ata, composta por no mínimo 03 (três) pessoas, distintas dos membros da CAO, das quais duas são participantes do empreendimento (tomadoras do empreendimento) e uma representante vinculada à EO.

Condomínio – área aprovada por meio de legislação pública existente na malha urbana com acesso por arruamento em área pública, onde os lotes ou UH e seus acessos internos estão em área privada, sob a forma horizontal e/ou vertical, estando sujeito ao regulamento de normas firmadas na Convenção de Condomínio.

Condômino – Titular do imóvel, seu cônjuge ou membro do grupo familiar (constante à época da contratação) acima de 18 anos ou emancipado.

Conselho Consultivo - composto de, no mínimo, 3 (três) condôminos residentes no Condomínio (composto por um presidente, um vice e um secretário), com mandatos iguais ao do Síndico e eleitos por Assembleia Geral dos Condôminos, com as atribuições de assessorar o síndico e fiscalizar as contas do condomínio.

Contrapartida – aporte de recursos próprios dos estados, do DF, dos municípios, da EO ou de terceiros, em complemento aos recursos alocados, com o objetivo de compor o valor de investimento necessário à execução do projeto, sendo constituída por recursos financeiros e/ou bens e serviços economicamente mensuráveis.

Cronograma físico-financeiro – previsão cronológica da aplicação/desembolso dos recursos previstos para custeio das atividades definidas, com sua precificação individual.

Custo – todo o gasto envolvido na execução do projeto. Abrange todos os insumos necessários, assim como toda a logística/infraestrutura requerida à implementação das ações/atividades inerentes ao Trabalho Social.

Demanda aberta – grupo de pessoas indicadas para participação no processo de seleção dos beneficiários aos programas do crédito imobiliário, oriundas do cadastro habitacional do município e/ou do governo estadual e do Distrito Federal.

Demanda Fechada – grupo de pessoas indicadas para os programas de crédito imobiliário, oriundas de reassentamento, remanejamento ou substituição de unidades habitacionais vinculadas a intervenções no âmbito do Programa de Aceleração do Crescimento – PAC, ou ainda, de situações de emergência ou calamidade.

Despesas Indiretas – despesas associadas à realização do PTS quando os serviços forem terceirizados pelo município, limitadas a 25% (vinte e cinco por cento), calculadas sobre o valor previsto para as despesas diretas (custos das atividades programadas para o PTS).

Despesas operacionais e administrativas – correspondem aos custos indiretos envolvidos na execução contratual decorrentes dos gastos da contratada com sua estrutura administrativa, organizacional e gerencial, calculados mediante incidência de um percentual sobre o somatório da remuneração, encargos sociais e trabalhistas, insumos

de mão-de-obra e insumos diversos, tais como as despesas relativas ao: funcionamento e manutenção da sede (aluguel, água, luz, telefone, o Imposto Predial Territorial Urbano – IPTU, por exemplo); pessoal administrativo; material e equipamentos de escritório; supervisão de serviços; e seguros. É custo integrante das despesas indiretas.

Edital de licitação – o documento através do qual o EP demandante estabelece todas as condições da licitação que será realizada e divulga todas as características do bem ou serviço a ser adquirido.

Empreendimento – obras, serviços, equipamentos, insumos, estudos, projetos, desenvolvimento institucional e Trabalho Social integrantes de um contrato de financiamento/repasse, o qual terá o seu desenvolvimento acompanhado pela CAIXA.

Ente Público – Estados, DF e Municípios representados por órgãos investidos de autoridade para este fim, ou respectivos órgãos da administração direta ou indireta.

Entidade Organizadora – agente promotor, com personalidade jurídica, com a função de apresentar proposta, organizar o grupo de beneficiários, promover a produção do empreendimento/UH e constituir garantia, podendo ser, a depender da linha de financiamento, cooperativas, associações, condomínios, sindicatos, Ente Público Estadual e Municipal, companhias de habitação, construtoras/incorporadoras, entidades privadas sem fins lucrativos, Sociedade de Propósito Específico (SPE) e outras pessoas jurídicas voltadas à produção de unidades.

Equipamentos comunitários – bens públicos voltados à saúde, educação, segurança, ao desporto e ao lazer, convivência comunitária, assistência à infância e ao idoso e geração de emprego e renda das famílias beneficiadas pela proposta apresentada.

Equipamentos de uso comum – equipamentos de uso exclusivo dos condôminos, previstos para a área interna do empreendimento, destinados ao lazer, à segurança e ao esporte.

Execução direta – forma de execução de obras e serviços realizada pelos EP/EO por meios próprios. No que se refere ao Trabalho Social, o EP/EO é o responsável pela realização de todas as atividades do Projeto utilizando-se de equipe e materiais próprios disponíveis no órgão; não excluindo a possibilidade de realização de licitações para a compra de insumos ou para a contratação de serviços essenciais ao desenvolvimento do projeto.

Execução indireta – forma de execução de obras e serviços, na qual o órgão ou entidade contrata com terceiros. No que se refere ao TS, o EP/EO contrata terceiros para execução das atividades do PTS.

Glosa – retenção total ou parcial de parcela de desembolso de recursos solicitados indevidamente.

Grupo Gestor – grupo responsável pela administração do condomínio, constituído por um Síndico, subsíndico e conselho, eleito(s) dentre os condôminos, em Assembleia Geral Extraordinária.

Habitabilidade – conjunto de condições mínimas de segurança, solidez, acessibilidade, salubridade e conforto das construções, estabelecidas pelas posturas municipais.

Interveniente executor – pessoa jurídica responsável pela execução do objeto contratual.

Itens orçamentários – “insumos” ou “elementos” necessários para execução das ações/atividades, especificados de modo a possibilitar sua precificação.

Loteamento – área existente na malha urbana com arruamento em área pública, onde os lotes estão em área privada e estão sujeitos exclusivamente ao regulamento das normas públicas.

Material de Consumo – aquele que, em razão de seu uso corrente, perde suas principais características, o que impossibilita a sua utilização por longo período de tempo. Exemplos: material de expediente, limpeza e higiene, educativo e esportivo; alimentos, bebidas, tecido e aviamento.

Material Permanente – bem móvel e que não se deteriora com o uso imediato, possui vida útil superior a um ano (Ex.: microcomputador, aparelhos eletrônicos, eletrodomésticos e móveis em geral).

Menor preço – corresponde ao menor valor de uma amostra de preços.

Mutirão – é o processo orientado de construção de UH, através do esforço coletivo de seus beneficiários finais.

Preço – Valor final pago ao contratado pelo contratante. Contempla inclusive as despesas

Regulamento de Mutirão – documento que estabelece as regras a serem seguidas pelos beneficiários finais/mutirantes no processo de produção da UH.

Representante legal – pessoa física dotada de poder legal para representar a pessoa jurídica pública ou privada.

Rubrica – é a categorização de itens do orçamento de acordo com a sua natureza. As rubricas admitidas nos orçamentos de Trabalho Social são: Recursos Humanos, Recursos Materiais e Serviços de Terceiros.

Serviços de Terceiros – despesas com serviços prestados por empresa ou profissional especializados, contratados pelo PTS, com vistas à execução das atividades.

Síndico – representante legal do Condomínio eleito em Assembleia Geral Extraordinária dos condôminos, respeitada a forma estabelecida na Convenção de Condomínio. O síndico pode ser uma pessoa jurídica contratada, desde que aprovado em Assembleia Geral.

Termo de Referência – documento técnico que serve de base para o processo licitatório, no qual estão descritas as atividades necessárias à execução de estudos e projetos ou ações e instrumentos de planejamento e gestão pública e indica, no mínimo, objetivo e contexto da ação, produtos, custos/prazos, prazos e equipe necessária.

Valor de investimento – valor total do contrato, resultante da soma dos valores de todas as metas, sejam de repasse, financiamento ou contrapartida, podendo esta ser financeira e/ou bens e serviços economicamente mensuráveis.

Vulnerabilidade social – condição dos grupos de indivíduos que estão a margem da sociedade, ou seja, pessoas ou famílias que estão em processo de exclusão social, principalmente por fatores socioeconômicos. Algumas das principais características que marcam o estado de vulnerabilidade social são as condições precárias de moradia e saneamento, os meios de subsistência inexistentes e a ausência de um ambiente familiar, por exemplo.

Siglas e abreviaturas

AS – Autorização de Serviço
CADÚNICO – Cadastro Único para Programas Sociais
DI – Despesas Indiretas
EC – Empresa Credenciada
EO – Entidade Organizadora
EP – Ente Público
FAR – Fundo de Arrendamento Residencial
FDS – Fundo de Desenvolvimento Social
FRE – Ficha Resumo do Empreendimento
GCP – Gestão Condominial e Patrimonial
GGL – Grupo de Governança Local
IP – Instrumentos de Planejamento
MCIDADES – Ministério das Cidades
MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional
OGU – Orçamento Geral da União
ONG – Organização Não-Governamental
PMCMV – Programa Minha Casa Minha Vida
PNHR – Programa Nacional de Habitação Rural
PO – Proposta Orçamentária
PT – Plano de Trabalho
PTS – Projeto de Trabalho Social
QCI – Quadro de Composição do Investimento
RT – Responsável Técnico

Anexo I - Modelos disponibilizados pela CAIXA

Sigla	Nome Pareceres HABITAÇÃO	Modelo
APT	Análise de Projeto Social	MO 41117
AVT	Acompanhamento e Avaliação do Trabalho Social	MO 41118
APR	Análise da Proposta de Reprogramação do Projeto de Trabalho Social	MO 41121
AVF	Avaliação Final do Trabalho Social	MO 41122
ROT	Registro de Orientação Técnica	MO 41194
RVT	Registro de Visita Técnica	MO 41197
APM	Análise de Plano de Trabalho para Mobilização e Elaboração do PTS	MO 30510

Sigla	Nome Pareceres GOVERNO	Modelo
APTS-P	Análise de Projeto de Trabalho Social Preliminar	MO 41226
APTS	Análise de Projeto Social	MO 31161
ADT	Análise de Plano de Desenvolvimento Socioterritorial	MO 41227
ARS	Análise de Relatório de Desenvolvimento de Trabalho Social Governo	MO 31162
APRT	Análise da Proposta de Reprogramação do Trabalho Social	MO 41020
ROT	Registro de Orientação Técnica Governo	MO 31581
RVT	Registro de Visita Técnica Governo	MO 31582
VRPLS	Verificação de Resultado de Processo Licitatório- Trabalho Social	MO 41019
AVS	Análise de Viabilidade Social	MO 41116

Anexo II - Orientação para elaboração de pareceres - Habitação

1 - Projeto de Trabalho Social

O Projeto de Trabalho Social (PTS) é o instrumento de apresentação da proposta de Trabalho Social a ser desenvolvido junto aos beneficiários, conforme diretrizes de cada programa. Deve ser encaminhado por documento oficial, em papel timbrado, assinado pelo representante legal do EP/EO/EC/Instituição Parceira.

O Projeto deve, também, ser apresentado em papel timbrado, e com assinatura e rubrica do Responsável Técnico. Se a elaboração foi terceirizada pelo agente executor, as assinaturas e rubricas no PTS devem ser do RT da pessoa jurídica contratada e, também, do RT do EP/EO.

Pode ser apresentado como documento único, ou, no caso do FAR, nas etapas pré-contratual e pós-ocupação, conforme escopo definido em portaria.

A análise do PTS tem o objetivo de verificar se o instrumento está adequado ao porte e à complexidade da intervenção, à realidade socioeconômica, política, ambiental e cultural das comunidades envolvidas, como também, ao atendimento das diretrizes definidas pelo Programa, relativas ao desenvolvimento e participação da comunidade e à sustentabilidade da intervenção.

A verificação do PTS tem como objetivo observar se:

- Há consistência e coerência nos conteúdos e produtos;
- Os prazos atendem aos marcos temporais definidos pela Portaria, e estão em consonância com o cronograma de obras;
- Os custos estão compatíveis com as ações propostas;
- Há indicação formal do Responsável Técnico - RT do PTS, com encaminhamento do currículo, comprovantes de regularidade no respectivo Conselho de Classe, quando houver, e vínculo empregatício com o conveniado/contratado/parceiro, sendo que as exigências são restritas ao RT.
- Constam a assinatura e o registro profissional do Responsável Técnico.
- No caso do FAR, deve observar se o EP apresentou a documentação referente à constituição do GIPP.

1.1 - Análise no PTS

a) Dados de Identificação

Consiste na verificação da compatibilidade dos dados de identificação descritos no projeto com a operação contratada, bem como com a entidade executora e o Responsável pelo Trabalho Social.

b) Caracterização das Famílias Beneficiárias e da Macroárea

Analisa se foram apresentadas as informações acerca da caracterização das famílias no que se refere ao tamanho, composição por faixa etária, número de pessoas com deficiência/doença crônica, identificando o tipo; escolaridade; profissões e situações de trabalho; renda familiar; expectativa do comprometimento médio mensal da renda familiar a partir da mudança para a unidade habitacional; potencialidades e vocações produtivas; necessidades apontadas como prioritárias (direitos sociais, equipamentos e serviços públicos).

Analisa se foram apresentados os dados da caracterização da macroárea, com relação à delimitação; equipamentos públicos e capacidade de atendimento; acesso a serviços públicos; equipamentos comunitários e entidades e organizações sociais; aspectos/potencialidades econômicos e culturais; demandas do mercado de trabalho; incidência e caracterização da violência; projetos, programas e políticas públicas; áreas de vulnerabilidade social próximas ao empreendimento que possam ser contempladas nas ações.

Atenção:

O levantamento dos dados das famílias pode ser realizado por amostra, que deve ser definida com base em métodos de pesquisa e estatística, a critério e sob responsabilidade do EP/EO/EC/Instituição Parceira da CAIXA. A adequação do método e da confiabilidade da amostra não é objeto de verificação.

c) Justificativa

Analisa a pertinência das razões que justificaram a escolha das ações, técnicas e estratégias para a execução do TS, a partir das características da área, da população a ser beneficiada, de outras ações/projetos relevantes realizados na área de intervenção, do potencial de participação da comunidade no processo, dos recursos disponíveis e prazos.

d) Objetivos

Verifica se o objetivo geral descreve o resultado que se pretende alcançar ao final da execução do projeto, analisando sua clareza, viabilidade e compatibilidade com os prazos, recursos disponíveis e condições circunstanciais, tais como, características da

população beneficiária, da área de intervenção e da macroárea, os aspectos ambientais presentes e o nível de organização comunitária.

Verifica se os objetivos específicos expressam os resultados parciais necessários que, agregados, possibilitam o alcance do objetivo geral, e se apresentam coerência, viabilidade e estão claramente formulados e alinhados às diretrizes do Programa.

Especificamente na análise do PTS Pós-Ocupação e PTS do MCMV - Entidades, verifica a adequação e viabilidade dos objetivos, tendo como base as articulações intersetoriais, mobilização e fortalecimento da comunidade, e as metas de curto, médio e longo prazos.

e) Metodologia

Verifica a descrição das estratégias, métodos, técnicas e instrumentos estão compatíveis com os objetivos e prazos previstos para a execução do Trabalho Social.

Analisa se as estratégias, os métodos, as técnicas e os instrumentos estão adequados ao porte e à complexidade da intervenção, às características socioeconômicas e culturais da comunidade, como também, ao atendimento das diretrizes definidas pelo Programa.

Devem estar claramente descritas as atividades (o que), procedimentos (como será feito), os responsáveis (quem executa), o público de interação (qual e em que quantidade), frequência e duração, as técnicas e instrumentos a serem empregados e os resultados mensuráveis pretendidos.

Verifica se constam, na definição da estratégia intersetorial, os atores/parceiros mobilizados e seus respectivos compromissos assumidos.

Verifica se estão previstos e são adequados os instrumentos de registro das atividades.

A análise da adequabilidade restringe-se a identificar se as estratégias, os métodos, as técnicas e os instrumentos propostos são tecnicamente viáveis para o alcance dos objetivos estabelecidos, sendo esta definição de responsabilidade do proponente.

Deve ser observada a existência de elementos suficientes que assegurem a viabilidade do alcance dos objetivos propostos, preservados os aspectos de qualidade, quantidade, custos/preços e prazos, especialmente quanto à:

- Adequação das ações/atividades propostas à sua finalidade;
- Existência de articulação e encadeamento entre ações/atividades propostas;
- Correta caracterização da área/macroárea em que o trabalho ocorrerá;
- Adequação do local e das condições em que serão realizadas as atividades;

- Definição dos produtos a serem entregues;
- Correta estimativa dos tempos requeridos na execução;
- Qualificação e dimensionamento das equipes técnicas.

Atenção:

Quando a intervenção adotar o regime de mutirão, deve ser analisado o Regulamento de Mutirão.

f) Instrumentos de Monitoramento e Avaliação

Verifica se o PTS apresenta formas de avaliação das atividades, a fim de monitorar todo o processo de execução do TS.

Verifica se o método de avaliação apresentado é adequado para mensurar o alcance dos objetivos, definindo:

- Instrumentos de verificação;
- Indicadores de resultados, relacionados às metas e aos objetivos específicos.

Analisa a adequação do método de avaliação, seus instrumentos e indicadores, às características da intervenção social e do público de interação.

Verifica se foi prevista sistematização dos resultados do processo de avaliação e forma de apresentação.

Atenção:

Na análise da adequação e exequibilidade das técnicas e instrumentos de monitoramento propostos no PTS Pós-Ocupação, deve-se considerar o alcance dos objetivos de curto, médio e longo prazo e os arranjos de gestão propostos.

g) Equipe Técnica

Com base na proposta apresentada, verifica o dimensionamento e carga horária da equipe, sua adequação ao porte, complexidade e especificidade da intervenção, e sua compatibilidade com as estratégias, métodos, técnicas e instrumentos.

Verifica se a composição da equipe está definida, descrevendo a formação e atribuições de cada integrante. Analisa o currículo do RT do proponente, verificando a compatibilidade da sua formação e experiência com as exigências do Programa, quais sejam:

- PMCMV, preferencialmente, graduação em Serviço Social ou Sociologia, com experiência de prática profissional no desenvolvimento de ações socioeducativas em intervenções de habitação;
- Projetos Especiais, de acordo com as especificidades do Programa e da intervenção.

h) Análise do orçamento

Verifica os custos/preços associados aos recursos previstos na descrição das ações/atividades, analisando a natureza das despesas, a adequação dos valores previstos com os parâmetros definidos pelo Programa e com o porte da intervenção, bem como a pertinência e a compatibilidade dos valores propostos com as ações programadas.

Os parâmetros dos recursos destinados ao TS são disponibilizados pela CAIXA.

A composição de custos/preços de cada ação/atividade deve prever despesas nas rubricas de Recursos Humanos, Serviços de Terceiros, Recursos Materiais e Despesas Indiretas (DI) incidentes.

Atenção:

Despesas Indiretas - DI são compostas por custos indiretos (despesas operacionais e administrativas, despesas financeiras e imprevistos), pelos tributos e pelo lucro.

As DI devem compor os custos/preços do projeto, sempre que o regime de execução for indireto, limitadas a 25% calculado sobre o valor previsto para as despesas diretas (custos das atividades programadas para o PTS).

No caso de instituições sem fins lucrativos, na condição de executora do TS do MCMV - FAR, o lucro pode ser revertido em ações da própria instituição, limitado a 8%.

Quando o TS for executado de forma direta pelo EP/EO, somente são admitidos os custos indiretos (despesas operacionais e administrativas, despesas financeiras e imprevistos), limitados a 8,5%.

No PNHR não há incidência de DI, considerando as limitações orçamentárias do TS no Programa.

É admitida a incidência de DI, no limite de 25%, sobre os custos variáveis, ou seja, sobre as despesas necessárias para implementação das atividades dos PTS executados pelas EC.

No que se refere aos custos/preços previstos no item **Recursos Humanos**, o cálculo do pagamento dos integrantes da equipe técnica deverá utilizar a variável “hora técnica”, na qual devem ser considerados inclusive os encargos sociais e trabalhistas embutidos no valor da hora técnica, com especificação:

- Da carga horária destinada à execução do projeto
- Do valor da hora trabalhada por profissional;

Para a situação em que estagiário compuser o quadro técnico do TS, a contratação de seguro contra acidentes pessoais em favor do estagiário, conforme previsão legal, pode compor os custos/preços do TS.

Atenção:

É vedado o pagamento com recursos do Programa, a servidor público integrante do quadro de pessoal do EP, por serviços de coordenação (RT), consultoria ou assistência técnica, se este for o proponente do TS em análise.

A vedação de pagamento se presta, portanto, a evitar que o projeto seja usado simplesmente para terceirizar mão de obra ou para arcar com a folha de pagamento do EP, em especial com aqueles servidores que, pelas regras do MDR, participam do planejamento, execução e avaliação dos trabalhos, a exemplo do coordenador (RT) e de membros da equipe técnica que devem, regularmente, ser servidores públicos ou cargos comissionados do quadro próprio do EP.

Essas vedações não abrangem a situação em que uma associação civil que atua como EO, nas operações de MCMV-ENTIDADES e PNHR, contrata os serviços de um profissional que, casualmente, também é servidor público, independentemente do município em que atua.

Não é vedado, também, o pagamento a membro do quadro da EO, quando este atuar especificamente nas atividades do PTS, como coordenador (RT), técnico, instrutor ou palestrante.

Podem ser acatados os seguintes itens, como **serviços de terceiros**:

- Contratação de consultoria e/ou serviços técnicos especializados para execução de atividades específicas;
- Capacitação envolvendo oficinas educativas, seminários e outras ações;
- Elaboração e produção de materiais de divulgação ou didáticos;
- Contratação de apoio logístico, especificamente para a realização das atividades do TS (locação e/ou instalação de espaços fixos ou móveis; transporte; telefonia; internet);
- Locação de equipamentos para realização de eventos e atividades específicas;
- Locação de equipamentos de uso contínuo do projeto, a exemplo de computadores, impressoras, equipamentos de filmagem e fotografia, datashow, indispensáveis para a execução, o registro e a difusão das ações do projeto social, só é permitida em situações de execução direta pelo EP;

- Custeio de projetos de geração de renda e inclusão social, produtiva e econômica;
- Despesas com alimentação e hospedagem de prestadores de serviço, a exemplo de consultores, instrutores, dentre outros, considerando sua pertinência em relação à localização do empreendimento e à programação das atividades;
- Outros serviços necessários à estruturação das atividades propostas.

Na rubrica de **recursos materiais**, é admitida a aquisição de materiais de consumo necessários à execução do TS.

Atenção:
<i>No PMCMV FAR, a aquisição de materiais permanentes a serem utilizados no desenvolvimento do TS, como computadores, impressoras, data-show, equipamento de filmagem e de fotografia, indispensáveis para a execução, o registro e a difusão das ações do projeto social, só será admitida em situações de execução direta pelo EP, na qualidade de agente executor do TS, nos casos em que o EP não dispuser de tais materiais, e mediante incorporação ao seu patrimônio.</i>
<i>No PMCMV FDS e PNHR é permitida a aquisição e/ou locação de materiais permanentes, desde que o TS seja executado de forma direta pela EO ou EP, sendo que tais bens devem ser incorporados ao seu patrimônio.</i>
<i>Nos Projetos Especiais, deve seguir regramento específico do programa ou fonte de recurso.</i>
<i>Não são admitidas despesas para compra de materiais permanentes para dar funcionalidade aos equipamentos públicos (creches, unidades de segurança, postos de saúde e outros). É vedada a manutenção e/ou compra de veículos, inclusive por meio de leasing.</i>

A análise dos orçamentos de PTS tem como objetivo concluir sobre os seguintes aspectos:

- Que as atividades podem ser concluídas com os itens orçamentários e orçamento propostos (exequibilidade);
- Que os valores indicados são compatíveis com os praticados no mercado;
- Que foram consideradas todas as ações/atividades que compõem o PTS e que a incidência das despesas guarda compatibilidade com o cronograma de execução.

Na análise é verificada a pertinência dos itens orçamentários previstos e sua correspondência com as atividades programadas para todos os itens que compõem a PO.

A análise do orçamento no PNHR consiste em verificar, apenas, o correto preenchimento do MO 30615 ou MO 30616, em consonância com o porte do empreendimento e a natureza do proponente da operação.

O método de análise a ser seguido, no PMCMV-FAR e PMCMV-ENTIDADES, é composto pelas 5 etapas descritas no arquivo apensado denominado “Cartilha de Análise de Custos/Preços em Projetos Sociais”.

Atenção:

Caso exista a previsão de realização de diversos processos licitatórios, cada PO correspondente deve ser analisada isoladamente conforme o método apresentado no arquivo apensado.

i) Análise do cronograma físico-financeiro

Verifica a compatibilidade entre as atividades propostas e as constantes no cronograma, inclusive com a utilização de mesma nomenclatura, além do seu encadeamento cronológico.

Verifica se os custos/preços lançados no cronograma são os previstos na composição de custos/preços das atividades.

Observa se o cronograma do TS está pertinente com o cronograma do empreendimento, quando for o caso.

Verifica se o prazo de execução do PTS está dentro da vigência do Instrumento de formalização da operação, para os casos de PMCMV-ENTIDADES e PNHR, ou vigência do convênio, para os casos de PMCMV-FAR, indicando sua prorrogação, se necessário.

Atenção:

Ao final das análises, emite seu parecer nos seguintes modelos:

HABITAÇÃO:

- *Análise do Plano de Trabalho para Mobilização e Elaboração do Projeto de Trabalho Social – APM MO30510*
- *Análise de Projeto Social – APT MO41117*

GOVERNO:

- *Análise de Projeto de Trabalho Social Preliminar – APTS-P MO 41226 (no caso de Projeto Preliminar) ou*
- *Análise de Projeto Social – APTS MO 31161 (no caso de Projeto Social)*

1.2 - Análise de Termo de Referência ou Projeto Preliminar

Somente quando o EP optar por licitar a elaboração do PTS Pós-Ocupação deve apresentar o TR para análise da CAIXA.

A análise deve verificar a consonância da proposta com as diretrizes e premissas do Programa, eixos e macroações, metas e resultados, valores de referência, dimensionamento e qualificação da equipe técnica e prazos de execução.

No caso de Projeto Preliminar a análise verificará os mesmos aspectos acima mencionados.

Atenção:

Ao final da análise, emite parecer no modelo:

HABITAÇÃO:

- Análise de Termo de Referência - ATR MO41028 (no caso da opção por licitação pelo Ente Público) ou

- Análise de Projeto Social – APT MO41117 (no caso de Projeto Preliminar).

1.3 - Acompanhamento de Reprogramação

Apresentada quando o executor justifica a necessidade de efetuar alterações em um conjunto de atividades que impactem em metas e/ou custos/preços e/ou prazo do projeto, indicando que tal apresentação deve ocorrer antes da execução.

Deve ser analisada a coerência da justificativa e a pertinência das alterações propostas, avaliando se as mudanças contribuem para o alcance dos objetivos propostos.

Verifica a adequação do novo cronograma aos recursos disponíveis e ao prazo proposto. Verifica se os custos/preços apresentados na reprogramação apresentam as mesmas referências de mercado coerentes com o projeto aprovado.

Atenção:

Ao final da análise, emite parecer:

HABITAÇÃO:

- Análise de Reprogramação do Trabalho Social – APR MO41121.

GOVERNO:

- Análise da Proposta de Reprogramação do Trabalho Social - APRT MO41020.

1.4 - Análise de Relatório de Acompanhamento do Trabalho Social

Verifica se o Relatório foi encaminhado por expediente assinado pelo Representante Legal do EP/EO/EC/Instituição Parceira e se foi assinado pelo RT da equipe técnica. Nos casos de terceirização da execução, verifica se os relatórios da pessoa jurídica executora foram assinados também pelo RT do EP/EO, atestando as atividades, a qualidade da execução, a veracidade dos documentos comprobatórios e a pertinência das despesas.

Verifica se as atividades realizadas no período de referência estão compatíveis com as propostas no PTS para a etapa, e analisa as atividades desenvolvidas e seus resultados com base nas metas estabelecidas no PTS.

Identifica se foram apresentadas as justificativas para as atividades previstas e não realizadas, analisando sua pertinência.

No caso do PMCMV/FAR, verifica se o GIPP está atuante e apresentando respostas às questões demandadas.

Avalia o nível de adesão ao TS, da população beneficiada, e seu envolvimento nas atividades e nas avaliações realizadas.

Verifica se foram apresentados os documentos de registro de todas as atividades, com qualidade satisfatória, e analisa a pertinência das despesas realizadas no período de referência e sua compatibilidade com a composição de custos/preços e o cronograma de desembolso aprovados no PTS.

Observa se consta no relatório a avaliação da efetividade das atividades pela equipe técnica e pela população beneficiada.

Por fim, observa se as pendências apontadas anteriormente foram atendidas.

Atenção:

Ao final da análise, emite seu parecer, informando os valores passíveis de desembolso:

HABITAÇÃO

- Acompanhamento e Avaliação do Trabalho Social – AVT MO 41118.

GOVERNO

- Análise de Relatório de Desenvolvimento de Trabalho Social Governo - ARS MO 31162.

1.5 - Análise de Relatório Final

Ao receber o Relatório Final, avalia, com base nos indicadores de resultado do PTS e no acompanhamento realizado durante o desenvolvimento do TS, por meio de visita e reunião técnica com a equipe do EP/EO/EC/Instituição Parceira:

- A efetividade da intervenção, considerando as metas previamente estabelecidas;

- Se foi apresentada avaliação realizada pela comunidade e pela equipe técnica;
- A efetividade das técnicas e instrumentos metodológicos adotados e das parcerias implementadas;
- A eficiência do TS em relação aos recursos aplicados e aos objetivos alcançados;
- A integração da intervenção realizada com outros projetos desenvolvidos na área;
- Os avanços/conquistas na mobilização, capacidade de organização e nível de autonomia apresentados pela comunidade; e, ainda, o desenvolvimento local nas dimensões ambiental, social e econômica.

Atenção:

Concluída a análise, o credenciado procede à avaliação final da intervenção, com emissão de:

HABITAÇÃO:

- Avaliação Final do Trabalho Social – AVF MO41122.

GOVERNO:

- Análise de Relatório de Desenvolvimento de Trabalho Social Governo - ARS MO 31162.

1.6 - Análise de Regulamento de Mutirão

A realização de obras sob a forma de mutirão requer planejamento minucioso definindo-se normas e regulamentos a vigorar durante toda a intervenção. Assim, todas as ações que envolvem o processo de construção de unidades habitacionais devem estar descritas em um Regulamento de Mutirão que deve ser amplamente discutido e acordado entre os mutirantes, antes do início das obras.

Na análise, cabe verificar se constam no documento final, minimamente:

- O objetivo específico do mutirão, identificando o número de unidades que serão construídas e o prazo das obras;
- Participantes do processo e suas respectivas atribuições;

- O poder de decisão durante as obras deve ser definido previamente, estabelecendo-se grupos de trabalho e/ou comissões internas, tais como: guarda, controle e distribuição de material e equipamentos (almoxarifado), serviços de limpeza e manutenção das instalações sanitárias e canteiro de obras, organização de refeições e equipamentos necessários, bem como respectivo espaço e horários, administração e controle de pessoal (definição de mutirantes), distribuição das tarefas, controle e medição dos serviços executados, definição e controle do horário de trabalho, do tratamento das horas excedentes; limite de idade para participação nos trabalhos diversos (idosos e crianças), normas de utilização do espaço coletivo, dentre outros;
- Sistemática para orientações técnicas e supervisão da obra;
- Vigilância do canteiro de obras;
- Definição das penalidades diante das ocorrências de infrações e formas de aplicação das mesmas;
- Nas obras que exigirem a mão-de-obra especializada, tais como carpinteiro, encanador e electricista, deve ser definida a responsabilidade pela contratação e controle dos serviços (Prefeitura/Agente Promotor);
- No caso de mutirante trabalhando na cozinha, definir as horas que serão computadas para a produção das casas;
- Definir mecanismos para atendimento médico e primeiros socorros em caso de acidentes, tais como convênios com hospitais e clínicas;
- Alternativas de equacionamento no caso de ocorrência de morte ou invalidez durante a execução das obras;
- Procedimentos em caso de desistências e exclusões, com relação ao andamento das obras e cumprimento de cronograma;
- Critérios para distribuição das moradias ao término da execução. Em caso de sorteio, deixar clara a metodologia;
- Condições para titularidade do bem adquirido: prazo mínimo para a venda ou transferência;
- Critérios para indenização das horas trabalhadas em caso de desistência ou exclusão.

Atenção:

As observações sobre o Regulamento de Mutirão compõem a análise do PTS e são registradas no MO 41117 – APT.

1.7 - Orientação Técnica

Consiste no repasse de informações, recomendações e orientações inerentes ao TS ao EP, EO, EC/Instituição Parceira, instituições parceiras em acordos de cooperação, com vistas a:

- Dar conhecimento sobre os Programas, observando diretrizes, modalidades, exigências, especificações técnicas e/ou elaboração de documentação básica;
- Contribuir na identificação de aspectos relevantes a serem considerados no diagnóstico e na formulação dos IP;
- Orientar a formulação de propostas de intervenção;
- Propor, quando da análise dos IP e projetos especiais, adequações e ajustes necessários, para atender as normas dos Programas e assegurar a coerência dos seus conteúdos;
- Orientar a elaboração de TR para licitação de elaboração ou elaboração/execução de IP;
- Orientar sobre elaboração de relatórios, estabelecimento de prazos, pactuando os produtos a serem entregues;
- Orientar sobre possíveis necessidades de ajustes no desenvolvimento do TS, em função da dinâmica social da comunidade e das intercorrências e imprevistos;
- Contribuir para a criação de espaços de troca de experiências com as equipes técnicas, objetivando o aprimoramento do TS.

Nos casos em que o EP/EO for o responsável pelo TS, a orientação é dada diretamente ao EP/EO, que repassa à pessoa jurídica executora as informações, recomendações, orientações e solicitações. Os contatos com a pessoa jurídica executora, contratada pelo EP/EO, somente poderão ocorrer apenas na presença de representante do EP/EO.

O EP/EO/EC/Instituição Parceira deve ser orientado, dentre outras coisas, a:

- Buscar parcerias e soluções para viabilizar os IP;

- Implementar metodologia participativa;
- Desenvolver ações voltadas para a sustentabilidade;
- Promover o redirecionamento de ações, caso observe baixa efetividade no resultado das atividades implementadas para o alcance dos objetivos propostos;

Atenção:

As orientações técnicas prestadas são registradas:

HABITAÇÃO

- Registro de Orientação Técnica – ROT MO41194.

GOVERNO

- Registro de Orientação Técnica Governo – ROT MO31581.

2 - Selo Casa Azul + CAIXA

Efetuar a análise de viabilidade técnica da proposta para concessão do Selo Casa Azul + CAIXA, verificando o atendimento aos critérios de sustentabilidade estabelecidos por esse instrumento de certificação, referentes às categorias “Qualidade Urbana e Bem-Estar”, “Eficiência Energética e Conforto Ambiental”, “Gestão Eficiente da Água”, “Produção Sustentável”, “Desenvolvimento Social” e “Inovação”, no que se refere a aspectos relacionados ao escopo do Trabalho Social.

Além da análise de Projeto, os serviços podem incluir análise de relatórios, orientação e visita técnica, visando o atendimento aos critérios estabelecidos no Projeto, de maneira a viabilizar a certificação.

3 - Concepção ou Viabilidade Social do Empreendimento

Atividade realizada no âmbito das operações estruturadas de financiamento com mutuários privados, que consiste na verificação, prévia à contratação, da proposta de intervenção social integrada à intervenção física.

Tem como base de informações a visita técnica e os documentos inicialmente apresentados, tais como:

- Carta Consulta; e
- Proposta Preliminar para Intervenção Social no Empreendimento.

A verificação da adequação se dá com referência aos seguintes itens:

- Atendimento aos pré-requisitos do Programa;
- Características da área de intervenção e seu entorno, inclusive da área de reassentamento, quando for o caso;
- Características da população beneficiária; e
- Proposta para Intervenção Social.

Atenção:

*A análise de viabilidade social do empreendimento é registrada no MO41116 - AVS.
O parecer emitido no referido Modelo deve ser conclusivo quanto aos requisitos estabelecidos para o Programa no qual foi enquadrado o empreendimento.*

Anexo III – Recursos Metodológicos

Vimos anteriormente que o Trabalho Social direcionado ao desenvolvimento territorial integrado configura-se como processo, cujo leque de estratégias deve se pautar na busca de ampliação dos direitos sociais e do desenvolvimento local, pautada no incentivo e fortalecimento da participação e organização autônoma da população.

Assim, o processo de mobilização e execução das atividades deve estar voltado à apropriação do território, com seus desafios e ativos, visando a construção de uma visão comum de futuro, na qual a comunidade será a protagonista.

Para a realização das ações podem ser utilizados diversos recursos metodológicos. Abaixo, elencamos alguns exemplos, que não esgotam as técnicas que poderão ser utilizadas na execução do Trabalho Social. Lembramos, no entanto, que a escolha metodológica deve partir do diagnóstico, em função dos objetivos das atividades e das características do público atendido.

A. Árvore de problemas/Muro de lamentações

Atividade voltada à identificação dos problemas locais, com utilização de tarjetas ou material para visualização coletiva dos temas, que serão aglutinados por aproximação.

Permite a identificação dos problemas pela comunidade, e a identificação de prioridades de ação.

B. Oficina do imaginário/Oficina do futuro/Árvore de soluções

Atividade voltada à identificação dos cenários sonhados pela comunidade em relação ao território, contribuindo para a criação de um projeto comum de futuro.

A partir dessa visão coletiva de futuro, é possível construir planejamentos de intervenção estratégicos, a curto, médio e longo prazo, para os diferentes núcleos de ação locais.

C. Estudo do meio

Proporciona os meios para conhecer os conjuntos mais significativos da natureza e da comunidade; o estudo de meio possibilita ver, ouvir, tatear, cheirar, sentir, perceber o meio que nos cerca, dando condições para pensar sobre o que a percepção sensitiva informou e refletir sobre nossa contribuição neste meio em que somos participantes e não espectadores. Pode ocorrer por meio de visitas guiadas, construção de maquetes, ou outras técnicas.

D. Mapa falado ilustrado

É a representação ilustrativa concreta da realidade física de uma determinada área/território, utilizada para facilitar a percepção dos participantes sobre o ambiente onde vivem. Pode abordar temas como: situação de conservação dos residenciais; da limpeza, saúde dos beneficiários, uso/preservação dos espaços comuns.

Pode ser tratada como uma ronda, preferencialmente a pé, para verificação/levantamento de uma determinada situação que se quer evidenciar, chamar a atenção para alterar, melhorar ou resolver problema(s) advindo(s).

Após a ronda reúne-se com o grupo de moradores participantes e equipe técnica para montagem/ilustração da realidade verificada, montando-se o Mapa Falado Ilustrado, promovendo-se discussão da situação encontrada e os encaminhamentos necessários e responsáveis.

Outras técnicas que podem ser utilizadas como desdobramento da atividade são assembleias, visitas monitoradas, palestras, campanhas educativas, mutirões, reuniões, grupos de trabalho etc.

E. Mutirão

Essa técnica possibilita o fortalecimento da coletividade e a melhoria dos espaços comuns e, como consequência, da qualidade de vida. O processo de mutirão com autogestão permite a vivência de uma experiência coletiva, de transformação prática da realidade local. Envolve capacitação prévia dos participantes para a busca de recursos, articulação com outros atores, mobilização dos vizinhos e da comunidade, construção dos objetivos da ação e definição dos resultados esperados.

A atividade permite, nesse formato, compartilhar e absorver conhecimento, e fortalecer a identidade coletiva.

F. Oficinas

Oficinas temáticas têm por objetivo difundir conhecimentos por meio da prática (aprender fazendo). Permitem a produção coletiva do conhecimento, partindo-se do princípio de que todos e todas têm a aprender e a ensinar, de maneira diferenciada. Podem ser utilizadas de forma concomitante com outras técnicas a fim de se alcançar os diversos grupos existentes nos territórios. O conteúdo das oficinas deverá contemplar e ampliar o processo de multiplicação de conhecimentos adquiridos coletivamente com outras famílias da comunidade.

Uma oficina tem três momentos:

1. Preparação, partindo da prática social dos participantes;
2. Realização de um evento prático específico para o trabalho coletivo;
3. Volta à prática social com os novos conhecimentos adquiridos.

O processo da oficina como um todo representa, normalmente, um salto qualitativo no conhecimento e na ação dos participantes e da equipe técnica do projeto.

As oficinas devem ser escolhidas em função das demandas específicas de cada local, formuladas pelas famílias, em constante diálogo com os integrantes da equipe do Trabalho Social, autarquias, ONGs e demais instituições públicas e privadas. Exemplos: oficinas de recicláveis, trabalhos manuais, reaproveitamento de alimentos, desenho, colagem, pintura, possibilitam a fixação dos conhecimentos adquiridos, desenvolvendo a imaginação, sensibilidade, criatividade e capacidade de observação.

G. Audiovisuais (teatro, filmes, fotos, pinturas etc.).

Técnicas que permitem observar, indiretamente, situações ocorridas em lugares e fatos diferentes. A utilização destas mídias complementa o conteúdo que está sendo desenvolvido, e preferencialmente deverá estar associada a conteúdos de educomunicação, que empoderam os agentes locais na escolha e/ou produção de seus conteúdos informativos. Seguem algumas técnicas que podem ser utilizadas no trabalho:

- Fórum de discussões em redes sociais;
- Teatro participativo ao ar-livre e teatro de fantoches (adultos e infantis);
- Esquetes temáticas;
- Músicas educativas;
- Vídeos e fotos temáticos da comunidade;
- Exibição de filmes seguida de debate.

H. Conversação dirigida/roda de conversa ou terapia comunitária.

Técnica para orientar/despertar os participantes para que eles próprios possam realizar um trabalho consciente e cooperativo na busca de soluções. Constitui-se em espaços de partilha de experiências e sabedoria. Nesse processo todos são corresponsáveis na busca de soluções para problemas. Todos os comentários são relevantes e incluídos no grupo.

Nestas metodologias busca-se o fortalecimento dos vínculos sociais e o redimensionamento dos conflitos com a criação/reconquista de espaços comunitários saudáveis, onde são encontrados valorização, aconchego e confiança. Há troca de vivências e sentimentos, como também a partilha de canções, provérbios, poesias, lendas; tudo é material que enriquece os grupos de trabalho e faz de cada um deles uma experiência única e marcante.

Ressaltamos que os técnicos/ consultores responsáveis pela condução das atividades deverão ter reconhecida experiência na área. A atividade desenvolvida deve contemplar a finalização dos temas propostos ou formas de continuidade dos encontros através de parceiros.

Associadas a essas propostas, poderiam ser desenvolvidos conteúdos ligados à comunicação não violenta, e mediação de conflitos.

I. Debates

Recurso que pretende desenvolver a habilidade mental fortalecendo o espírito de combatividade e autoconfiança; desenvolver a argumentação lógica e capacitar os participantes a observar a argumentação do adversário anotando os seus pontos de vista para fazer a contra argumentação. É uma técnica usada em temas polêmicos que polarizam.

J. Jogos e brincadeiras dirigidas

Técnica que pretende favorecer aprendizagem informal e desenvolver a sociabilidade e a articulação com os vários membros do grupo. Promove a integração geracional.

K. Dinâmicas de grupo

Técnica que estimula o conhecimento individual e do grupo, e a reflexão sobre práticas e posturas, levando o indivíduo ao reconhecimento de suas limitações, suas posturas e hábitos. Esta técnica contribui para a dinamização e fortalecimento de um grupo em especial na construção de consensos, e visualização de aspectos comuns, permitindo o crescimento individual e coletivo, bem como a melhoria das relações sociais.

L. Oficinas de história de vida ou “linha do tempo”

Permitem uma apresentação das histórias individuais e coletivas, a partir de um objetivo previamente definido. Podem ser realizadas com a pergunta “como tenho construído melhorias em minha vida e comunidade?”, de maneira a permitir o resgate das contribuições individuais e coletivas para o território, e fortalecer a autoestima dos indivíduos e comunidade.

M. Grupos produtivos – GTR

Trata-se de coletivos formados, vinculados à fabricação e comercialização de produtos e serviços, visando à geração de trabalho e renda.

N. Feiras de exposição e venda

Divulgação e comercialização de produtos confeccionados pela comunidade, bem como dos serviços ofertados pelos prestadores locais. Pode estar associada a ações mais estratégicas relacionadas a empreendedorismo, economia solidária, autonomia financeira etc.



Referências

Brasil. **Portaria nº 464 de 25 de julho de 2018**. Gabinete do Ministro. Ministério das Cidades. Dispõe sobre Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. Diário Oficial da União. 26 Jul. 2018.

CERQUEIRA, Luciano. **Guia do Diagnóstico Participativo**. Flacso-Brasil. 2015. Disponível em <http://flacso.org.br/files/2015/08/Guia-do-Diagnostico-Participativo.pdf>. Acesso em 23 de março de 2020.

Conhecimento e Planejamento Integrados: trabalho social em programas e projetos de habitação de interesse social: Manual temático: Volume 1. Aliança das Cidades, MCidades, AVSI Brasil. Brasília. Secretaria Nacional de Habitação. Disponível em <http://www.avsi.org.br/images/publicacoes/3eb89d425c165e1106e76019deb0d507.pdf>, acesso em 23 de março de 2020.

Ecoar. **Manual de metodologias participativas para o desenvolvimento comunitário**. São Paulo. Disponível em http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/ems/PDF%20DOS%20PROGRAMAS/MANUAL_DE_METODOLOGIAS_PARTICIPATIVAS.pdf. Acesso em 27 de março de 2020.

Diagnostico Comunitário Participativo - Manual de ferramentas, disponível em <http://www.portalsida.org/repos/MANUA%20Portuguese2.pdf>. Acesso em 23 de março de 2020.

DRUMOND, Maria Auxiliadora; GIOVANETTI, Livia e GUIMARÃES, Artur. **Técnicas e Ferramentas Participativas para a Gestão de Unidades de Conservação**. Realização Programa Áreas Protegidas da Amazônia-ARPA e Cooperação Técnica Alemã-GTZ. Brasília: MMA, 2009. Disponível em <http://www.programaarpa.gov.br/wp-content/uploads/2012/10/caderno4ArpaTecnicasParticipativas.pdf>. Acesso em 25 de março de 2020.

TORO, Jose Bernardo; WERNECK, Nisia Maria Duarte Furquim. **Mobilização social: um modo de construir a democracia e a participação**. Brasília: Ministério do Meio Ambiente; Recursos Hídricos e Amazônia Legal; Secretaria de Recursos Hídricos; Associação Brasileira de Ensino Agrícola Superior (ABES), UNICEF, 1996.