

ANEXO V

Indicadores para Avaliação dos Serviços das Organizações/Entidades não específicas de Assistência Social

VARIÁVEL	INDICADOR	ÍNDICE	MEIOS DE VERIFICAÇÃO
Natureza do vínculo do serviço com a realidade	Capacidade de adequação do serviço à realidade local	Nível de cobertura das demandas	Currículo da organização; Registro de atendimento; Indicadores de vulnerabilidade; Relatório de atividades
	Capacidade de adesão a uma nova proposta, presença de parcerias	Conhecimento da PNAS, NOBs e PLAS; Flexibilidade a mudanças;	Relatório Plano de Ação Visitas técnicas
	Capacidade para ultrapassar o conhecimento individual para o coletivo da demanda e do conjunto dos atendimentos	Grau de análise dos dados de atendimento Registro de demanda Grau de conhecimento e diagnóstico da realidade	Banco de usuários Acesso a estudos da população e da região Plano de ação Instrumentais de avaliação de Resultados
	Capacidade de adesão à referência e contrarreferência do CRAS/CREAS	Grau de Cobertura da demanda	Registros de atendimento Banco de usuários Relatórios de avaliação
	Capacidade de integração e articulação com a rede socioassistencial e intersetorial no território	Reconhecimento da entidade no território Grau de integração e articulação com a rede socioassistencial e intersetorial	Relatórios das reuniões com famílias, comunidade; Lista de espera para atendimento no serviço (demanda); Proposta de ampliação do nº de atendidos Implantação de outro(s) serviço(s)
Capacidade Administrativa	Planejamento das atividades e dos meios	Período de duração do Planejamento, Fixação de metas, Previsão de recursos Avaliação de resultados	Planos de ação Relatórios Gerenciais Instrumentais de avaliação de Resultados
	Profissionalização do Trabalho	Quantidade e formação/função dos recursos humanos Tipo de vínculo com o trabalho Existência de voluntariado	Relatórios , Quadro de pessoal Folha de pagamento, Escrituração administrativa e contábil Plano de ação
	Investimento no desenvolvimento profissional	Presença de capacitação	Planejamento de trabalho Projetos de capacitação
	Estímulo da entidade/organização à participação dos trabalhadores nos fóruns de representação	Presença/ausência	Participação em Fóruns, pólos, movimentos, Conselhos

Qualidade da ação desenvolvida	Adoção de padrões de qualidade	Presença/ausência de avaliação de resultados	Planejamento Instrumentais de monitoramento e avaliação
	Direitos dos usuários	Grau de satisfação dos usuários Grau de segurança e integridade física nas instalações Grau de acesso às informações referentes a programação, recursos e utilização de verbas	Instrumentais de avaliação Ouvidoria Geral Visita técnica Atas de reuniões e assembleias Entrevistas
	Provisão de condições de Acolhida	Abordagem Acolhimento Tempo de permanência Condições de autonomia Grau de participação cidadã Acesso às políticas sociais	Consulta aos usuários Relatórios de supervisão técnica Registro dos serviços Registro de atendimento Cadastro de beneficiários de PTR
	Provisão de convívio	Novas referências conquistadas Relações de convívio Condições de autonomia Grau de participação cidadã Acesso às políticas sociais	Cadastro de beneficiários de PTR Prontuário eletrônico Registro de atendimento
	Provisão de benefícios	Benefícios financeiros Benefícios materiais Grau de independência Grau de participação cidadã Acesso às políticas sociais	Cadastro de beneficiários de PTR Prontuário familiar eletrônico
	Provisão de defesa de Direitos	Instância de recursos Presença/ausência Grau de independência Grau de participação cidadã Acesso às políticas sociais	Ouvidoria Geral Apoio jurídico