

Fundação Porta Aberta

2023

# Planejamento Estratégico



A Fundação Porta Aberta renovou seu Estatuto no início de 2023, ano em que completa 10 anos. Constituída em 2013, a FPA constrói, a cada ano, sua trajetória de crescimento e consolidação. Suas diretrizes, ora revisitadas, continuam, em essência, as mesmas já expressas em seu Estatuto original. O novo Estatuto atende às necessidades de uma organização maior e mais estruturada, que atende a exigências de compliance e sociais inerentes às demandas da sociedade moderna. Novos tempos oferecem novos desafios e dificuldades, juntamente com novas oportunidades. Para seguir, a Fundação conta com sua maior força: as pessoas. Por isso, os beneficiários, empregados, voluntários, diretores e conselheiros são chamados para analisar, apontar caminhos, fazer um esforço e seguir realizando. O crescimento físico, humano e econômico é indubitável. A maturidade organizacional já deu também passos importantes. No entanto, há muito ainda a realizar. O Planejamento Estratégico, renovado periodicamente, nos permite estudar o contexto, propor objetivos estratégicos, apontar as metas a serem buscadas e definir a estratégia para alcançá-las.

JACIRA JACINTO DA SILVA

Diretora Presidente

2023

## Sumário

1	Histórico .....	4
2	Propósito, missão, visão e valores.....	5
2.1	Propósito (qual o nosso objetivo superior?) .....	5
2.2	Missão (por que existimos?) .....	5
2.3	Visão (o que queremos atingir?) .....	5
2.4	Valores (quem somos em essência?) .....	5
3	Cenário atual.....	8
4	Expectativas das partes interessadas.....	8
5	Contexto (análise SWOT) .....	9
5.1	Análise interna: Pontos fortes .....	10
5.2	Análise interna: Pontos fracos .....	11
5.3	Análise externa: Oportunidades.....	11
5.4	Análise externa: Ameaças .....	13
6	Objetivos estratégicos, indicadores e metas .....	13
6.1	Objetivo Estratégico 1 – Sustentabilidade econômica .....	14
6.2	Objetivo Estratégico 2 – Aprimoramento de governança e compliance .....	15
6.3	Objetivo Estratégico 3 – Melhoria de gestão .....	16
6.4	Objetivo Estratégico 4 – Estruturação da comunicação organizacional.....	16
6.5	Objetivo Estratégico 5 – Aperfeiçoamento da qualidade do serviço oferecido .....	17
7	Plano de Ação .....	17

## 1 Histórico

Tudo começou em 2012, com reuniões de um grupo significativo de voluntários da cidade de São Paulo e de outros locais – alguns de outras cidades – em torno de discussões, busca de informações, contatos e visitas, até que foi possível definir o nome, a identidade visual e o objetivo da Instituição. Seu estatuto foi elaborado e exaustivamente discutido até que, em setembro de 2013, a Fundação ganhou personalidade jurídica e aval do Ministério Público (Curadoria de Fundações). A essas alturas, alguns trabalhos já estavam em execução, especialmente na área de produção de conhecimento. Nos seus primeiros anos, desenvolveu metodologia própria e desenvolveu projetos pilotos, sempre voltados a apoiar pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social.

Desde 2018, a FPA vem executando o Projeto Porta Aberta para o Trabalho – POT Redenção, em parceria com a Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico e Trabalho (SMDET). A partir dos necessários ajustes iniciais entre as duas parceiras, a Fundação Porta Aberta se dedicou diuturnamente para bem desempenhar o seu papel, tendo buscado sempre mais recursos, mais pessoas, mais oportunidades, a fim de qualificar o projeto cada vez mais. O número de beneficiários foi ampliado com a inclusão, em 2019, da unidade de Ermelino Matarazzo.

Em 2021, venceu nova concorrência da SMDET (05/2020/SMDET), para atender até 600 beneficiários em 5 unidades operacionais. O Projeto Porta Aberta para o Trabalho – POT Redenção II ampliou os serviços já existentes e ganhou melhor estrutura, tanto física (com a locação e estruturação dos Centros de Atendimento (CAs), que passaram a ter plena gestão e disponibilidade da FPA) quanto humana (com a ampliação e adequação da equipe).

Já em 2022 as operações tiveram um incremento importante, pois, assinamos um contrato com a Prefeitura de São Paulo em parceria com o Estado de São Paulo, em um programa chamado Bolsa Trabalho, com a previsão de atender 2.000 beneficiários nos vários equipamentos da Prefeitura na Zona Sul de São Paulo. A duração deste programa era de 3 meses, mas foi prorrogado por mais 3 meses, o que nos levou a concluir o programa em Março de 2023.

Ainda em 2022, por solicitação da Prefeitura de São Paulo, assinamos novo contrato para elevação do número de beneficiários, no nosso programa regular, para 1.000 e com abertura de 2 novas unidades, totalizando 8 próprias, espalhadas pela cidade de São Paulo

## 2 Propósito, missão, visão e valores



### 2.1 *Propósito (qual o nosso objetivo superior?)*

A Fundação Porta Aberta existe para transformar vidas e impactar positivamente o futuro de pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social, invisibilizadas e esquecidas. Forjada no anseio de contribuir para a transformação da sociedade, trabalha permanentemente valores como ética e respeito, em busca de mais dignidade humana e mais cidadania.

### 2.2 *Missão (por que existimos?)*

“Ofertar qualificação profissional a pessoas em situação de vulnerabilidade social, empoderando-as para que elaborem novos projetos de vida e acessem o mundo do trabalho”.

### 2.3 *Visão (o que queremos atingir?)*

Tornar-se referência estadual até 2025 e referência nacional até 2030 para o desenvolvimento e a aplicação de metodologias voltadas à dignificação e à efetiva re/inserção social e profissional de pessoas em condição de vulnerabilidade social.

### 2.4 *Valores (quem somos em essência?)*

## ÉTICA

Mais que uma norma moral, descritiva do que seja certo ou errado, a ética baliza os comportamentos no conjunto de regras sociais e legais.

A FPA opta por adotar a responsabilidade com os recursos econômicos e naturais, em especial com os recursos humanos. Há de se combinar gestão responsável com sensibilidade social para ter na sociedade e no Poder Público bons aliados.



**SINGULARIDADE:** Respeitar a singularidade do atendido significa respeitar o direito fundamental de liberdade.

Qualquer pessoa a serviço da FPA deve saber que toda pessoa tem seu valor, suas preferências, faz suas próprias escolhas, devendo ser respeitada em todos os momentos. A FPA não impõe nenhum processo formativo a nenhum beneficiário, a quem se confere, individualmente, a possibilidade de construir, juntamente com a equipe multiprofissional, o seu Plano de Ressocialização Singular (PRS).

Embora o serviço prestado diariamente pela FPA seja qualificar pessoas, profissional e socialmente, a sua bússola é a promoção de autonomia. A geração de renda, ao lado da moradia e da saúde, compõe um direito fundamental do cidadão.

## AUTONOMIA

## RESPEITO:

Norteador de todas as relações humanas.

A vida de relações baseia-se no respeito recíproco. Todo tipo de pessoa, independentemente de nacionalidade, grau de instrução, origem, etnia, orientação sexual, gênero, aparência, crença, religião ou qualquer outra característica física, mental, social, cultural, política ou econômica, tem espaço na FPA. Para tanto, a Instituição é arreligiosa e apolítica (em referência à política partidária).

## SOLIDARIEDADE

Ao mesmo tempo em que pessoas vulneráveis necessitam de oportunidades, a sociedade necessita demais da força laboral. Mais que noutros regimes, numa sociedade capitalista a solidariedade é fundamental para que todos vivam bem. Nesse passo caminham as atividades na Instituição; empregados, diretores, conselheiros e voluntários dão as mãos aos beneficiários a fim de que todos caminhem para a frente, unidos e ajudando-se reciprocamente.

## PARCERIAS:

A FPA estabelece parcerias voltadas à prestação dos seus serviços, entre elas:

### Rede pública de atendimento psicossocial

A rede de atenção psicossocial (CAPSads, hospitais públicos, clínicas especializadas) encaminha os participantes aptos a buscar sua re/inserção profissional e social junto à Fundação Porta Aberta.

### Escolas e sistemas educacionais

Apoiam a FPA nos seus processos formativos. As **escolas técnicas** parceiras, em especial, oferecem sua experiência pedagógica e técnica para desenvolver e disponibilizar programas especificamente voltados ao educando vinculado à FPA; fornecem também a certificação do beneficiário.

## ACOLHIMENTO

A porta da FPA está aberta para pessoa em vulnerabilidade social, em especial a que não tem nenhuma alternativa. O acolhimento é incondicional e pleno, pois se funda na autonomia e no respeito à dignidade, de maneira que leve ao crescimento individual e social.

## SUSTENTABILIDADE

Com o passar do tempo a FPA tem adotado a sustentabilidade pela aplicação de projetos em distintos órgãos patrocinadores. E tem o propósito de, futuramente, estabelecer uma empresa social que reverta seu superávit para custear os serviços prestados. Considera esse objetivo totalmente possível e alcançável, pois os processos formativos em curso são potenciais incubadoras de economia solidária, já que envolvem serviços essenciais.

### Patrocinadores

A FPA recebe apoio material, humano ou logístico de pessoas e organizações interessadas em contribuir com os seus objetivos.

### Empresas e instituições

Essas organizações disponibilizam infraestrutura para frentes de trabalho e vagas para trabalho monitorado, além de custear serviços.

# PESQUISA E CONHECIMENTO

## 3 Cenário atual

A Fundação Porta Aberta tem sua atuação principal na cidade de São Paulo, onde desenvolve o Projeto Porta Aberta para o Trabalho – POT Redenção. Seu foco é promover a autonomia e a inserção social de pessoas em situação de vulnerabilidade social, através da capacitação profissional e da formação pessoal e cidadã.

A despeito dos esforços da FPA e outras organizações sociais, em sintonia com políticas públicas estabelecidas pelo Poder Executivo Municipal, o número de pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social é crescente. Pesquisas recentes estimam que o número de pessoas em situação de rua chega a 50 mil na capital paulista. A elas se somam pessoas abrigadas em moradias precárias, desempregadas ou com trabalhos também precários, sem condições plenas de geração de renda e sobrevivência.

Carências relacionadas a alimentação, moradia, educação e geração de renda, entre outras, se tornam cada vez mais críticas. Esse quadro se reproduz e se agrava em todo o país, sobretudo em grandes cidades.

Há necessidade e emergência de ações integradas, com apoio público e privado, para atendimento dessas demandas.

Por motivações diversas – desde a preocupação com a extrema desigualdade social até o clamor por maior segurança – toda a sociedade brasileira, em especial nas grandes metrópoles, busca soluções para o enfrentamento desse grave quadro social. Nesse contexto, a premência de ações voltadas para geração de renda e maior inserção no mundo do trabalho, entre outras iniciativas urgentes, aparece como consenso.

## 4 Expectativas das partes interessadas

A partes interessadas nos serviços da Fundação Porta Aberta (*stakeholders*) possuem expectativas diversas, todas, no entanto, voltadas para o apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social.

Uma Instituição séria não pode abdicar de inovações, devendo respeitar o desenvolvimento e o progresso, que se expressam pelo conhecimento científico. Por esse motivo, a FPA apoia e se disponibiliza para todo estudo criterioso, capaz de ampliar os dispositivos de progresso e desenvolvimento. Aposta em inovação e tecnologia, além de buscar parcerias estratégicas para criar, desenvolver e gerar conhecimento útil ao desenvolvimento humano.

Parte interessada	Expectativas
Sociedade	Ampliação do acesso à geração de renda Integração social de pessoas em vulnerabilidade social Integração das ações (públicas e privadas) voltadas para a redução da vulnerabilidade social
Beneficiários	Desenvolvimento de autonomia pessoal e financeira Acesso a trabalho digno e geração de renda Reconhecimento como pessoa e cidadão
Poder Público	Implementação de políticas públicas de formação, capacitação e efetiva inserção no mundo do trabalho Ampliação do acesso à geração de renda Atendimento aos requisitos de gestão pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
Diretores e conselheiros	Oferecimento de serviços de alta qualidade aos beneficiários, voltados para sua formação, capacitação profissional e efetiva inserção no mundo do trabalho Atendimento aos requisitos de boa gestão e governança.
Voluntários	Oportunidade, processos e recursos para participação em projetos de impacto social Transparência na aplicação de recursos e nas tomadas de decisão
Colaboradores	Oportunidade de realizar os serviços com salário, benefícios e condições de trabalho dignos Formação do corpo técnico e administrativo, para a melhor realização de suas atividades

## 5 Contexto (análise SWOT)

A análise SWOT compõe-se das análises interna (pontos fortes e fracos) e externa (oportunidades e ameaças) da instituição.

## ANÁLISE SWOT

	Ajuda	Atrapalha
Interna (organização)	<b>S</b> Forças	<b>W</b> Fraquezas
Externa (ambiente)	<b>O</b> Oportunidades	<b>T</b> Ameaças

### 5.1 Análise interna: Pontos fortes

[Os itens não estão em ordem de importância.]

1. Uma das poucas organizações sociais que ofertam esse tipo de atividade ao público em situação de rua e vulnerabilidade/risco social;
2. Certificação em nível federal – CEBAS – objetivo estratégico alcançado em 2022;
3. Ética da gestão, conferindo transparência aos vários processos da Fundação;
4. Utilização de plataformas digitais e softwares personalizados para a organização financeira (ONG SYS), pedagógica (Colmeia) e administrativa (Monday.com);
5. Estruturas e processos de marketing e de captação de recursos em implantação;
6. Equipe especializada para a realização das atividades, tanto técnicas quanto educacionais e administrativas; experiência e *expertise* na articulação com os demais serviços da Rede Pública; *expertise* no atendimento humanizado à população em situação de vulnerabilidade;
7. Dirigentes engajados e comprometidos com a Instituição;
8. Processos formativos eficientes, definidos e diversificados, capazes de atender, em boa medida, às necessidades e interesses dos beneficiários das várias regiões da cidade;
9. Centros de Atendimento estruturados e bem localizados, para melhor atendimento ao público-alvo;
10. Parcerias sólidas e valorosas com o setor público e privado (Senai, Sebrae, Rotary Club, FSA, FBEG, Vara Criminal do Ipiranga, Fundação Vanzolini...).

## 5.2 *Análise interna: Pontos fracos*

[Os itens não estão em ordem de importância.]

1. Controles internos ainda estão em aperfeiçoamento, de modo que a organização e coesão na coordenação das atividades e processos variados podem melhorar;
2. Faltam recursos econômicos livres para contratar serviços de apoio especializados, bem como investir na expansão da ONG;
3. Falta de um setor dedicado à qualidade e à inovação na FPA;
4. Recursos humanos insuficientes pela complexidade do trabalho;
5. Engajamento insuficiente de alguns funcionários;
6. Alto índice de rotatividade de profissionais;
7. Os processos formativos ainda necessitam melhor documentação e maior sistematização;
8. Índice de Empregabilidade: inserção dos beneficiários no mundo do trabalho necessita maior atenção e maior ação urgentemente;
9. Divulgação incipiente: Marketing e comunicação ainda iniciantes; pouca visibilidade para fora da Instituição;
10. Cuidado maior necessita ser dado ao voluntariado, atualmente tímido, além de ampliação desse quadro.

## 5.3 *Análise externa: Oportunidades*

[Os itens não estão em ordem de importância.]

**Quais oportunidades se apresentam para a FPA (motivadas por fatores externos, fora de nosso controle, mas que podem ser aproveitadas?)**

1. Exclusividade da proposta de valor da Fundação;
2. Explorar as possibilidades de aplicar projetos, com penetração na iniciativa privada por meio da participação de diversos editais;
3. As instituições públicas – em âmbito municipal, estadual e federal - não dão conta da demanda; há aparente crescimento de preocupação de algumas esferas do poder público com as pessoas em situação de vulnerabilidade;
4. Explorar cada vez mais o território em que estamos inseridos objetivando parcerias e voluntariado, estabelecendo networking com outras ONGs, de modo a ampliar a rede de colaboração mútua no setor social;
5. Trabalhar com fins próprios; aproveitar as oficinas modernas que temos (panificação / confeitaria / costura e arte / cabeleireiro) e tornar a FPA gestora de empreendimentos

solidários, bem como desenvolver um projeto de empresa social voltada à geração de renda aos beneficiários;

6. Ampliar as oportunidades de atuação e apoio a pessoas vulneráveis, como a alfabetização de jovens e adultos;
7. Expandir os processos formativos, com aumento no número de beneficiários e Centros de Atendimento (CAs);
8. Especializar os trabalhos por públicos, como jovens, adultos e idosos; abrir oportunidade para jovens em situação de marginalidade;
9. Firmar novas parcerias com Escolas, Instituições e Empresas para, inclusive, ampliar serviços e acessar novos espaços físicos;
10. Utilizar parcerias e ferramentas disponíveis para qualificar permanentemente as equipes.

#### **O que a sociedade precisa e quer? Que novas demandas podemos atender?**

11. A sociedade precisa de instituições sérias, que efetivamente proporcionem oportunidades para pessoas em situação de vulnerabilidade, a fim de que deixem a marginalidade e integrem a sociedade com autonomia e dignidade. Há uma infinidade de demandas que a FPA pode atender voltadas para esse objetivo: qualificação para públicos específicos (jovens, idosos, mulheres, população LGBTQIA+, deficientes físicos, imigrantes etc.); qualificação em diferentes processos formativos; educação de jovens e adultos; desenvolver incubadoras de economia solidária; educação para a higienização pessoal e dos ambientes; reforma de praças e espaços deteriorados etc.
12. Mais inovação (áreas promissoras aos atendidos) no mercado de trabalho, como, por exemplo, capacitação na área de T.I., prestação de serviço como empreendedor individual em regime de economia solidária, qualificação para serviços diversos de apoio a eventos (música, esporte, casamento etc.);
13. Mais aplicações de projetos, desenvolvimento e investimento em economia solidária.

#### **Que novos recursos e tecnologias estão à disposição?**

14. Redes sociais – seu uso pode ser ampliado para maior conexão com a sociedade e para maior engajamento dos beneficiários;
15. Portal da FPA, que pode ganhar mais dinamismo e interatividade;
16. Meios de comunicação, como lives, webinars, videoconferências e similares;
17. Novas tecnologias ágeis eficazes para gestão e para captação de recursos (já utilizadas pela Fundação).

## 5.4 Análise externa: Ameaças

[Os itens não estão em ordem de importância.]

### Quais são as ameaças para a FPA? Que obstáculos se apresentam externamente?

1. Falta de visibilidade da organização; falta de conhecimento da sociedade sobre nosso trabalho; comunicação deficitária (a sociedade pode não perceber, ou não perceber adequadamente, a importância do trabalho realizado);
2. A sociedade brasileira, pela sua cultura escravocrata, padecerá de importantes diferenças sociais por muitas gerações. Ainda que não se vislumbre, a curto e médio prazos, o desaparecimento das demandas sociais atuais, a sociedade poderá não se contentar mais com OSC que não se apresentem cem por cento aparelhadas com tecnologias e gestão adequadas;
3. Falta de constância e compromisso do poder público;
4. Mão de obra volátil e sobrecarregada caracterizada pela evasão de colaboradores e voluntários;
5. Dificuldade na articulação com mais serviços públicos; a FPA articula razoavelmente com os serviços de saúde e assistência social, porém, precisa aperfeiçoar sua conexão com a Educação, a Cultura, o Esporte, etc;
6. Novas pandemias, proliferação de doenças e a forma como são tratadas por gestores públicos constituem ameaça à saúde pública, em âmbito mundial e aprofundamento das desigualdades sociais em nosso país, como tem ocorrido na pandemia da COVID-19;
7. Imagem ruim das ONGs/OSCs em geral, na sociedade, por algumas se envolverem em corrupção;
8. Visão estigmatizada em relação a uma parte do público-alvo (pessoas em tratamento do uso nocivo de álcool e outras drogas), o que dificulta a captação de recursos.

### Quem são os novos concorrentes?

1. Não são muitos os serviços especializados em qualificação profissional de vulneráveis – a Fundação apresenta uma vantagem competitiva no quesito exclusividade dos serviços prestado –, mas há muitas Organizações da Sociedade Civil qualificadas que podem, eventualmente, passar a trabalhar com o mesmo objetivo da FPA.

## 6 Objetivos estratégicos, indicadores e metas

A FPA conta com fortalezas bastante sedimentadas, que a levarão a alcançar os seus objetivos, hoje, basicamente consistentes no aprimoramento dos seus serviços, melhorando-se naquilo que ainda revela fragilidades e se qualificando para aproveitar as oportunidades que os próximos anos oferecerão, em especial explorando as novas tecnologias e atendendo às demandas inovadoras.

Resumidamente, deverá focar sua energia em:

**Objetivo Estratégico 1 – Sustentabilidade econômica.** Seja pela aplicação de projetos, seja pela inovação com o estabelecimento de uma empresa social, atingir a sustentabilidade econômica necessária para a execução de ações orientadas por seus próprios objetivos estatutários.

**Objetivo Estratégico 2 – Aprimoramento de governança e compliance.** Trabalhar pela conformidade com dispositivos legais que garantem prevenção à corrupção, ao uso indevido de dados pessoais e obediência irrestrita ao MROSC para atingir o Compliance.

**Objetivo Estratégico 3 – Melhoria de gestão.** Concluir e aprimorar o processo já iniciado de melhoria da gestão administrativa/financeira e de pessoas. Prosseguir implantando mecanismos de controle de qualidade, preferencialmente a partir de auditorias externas realizadas com a periodicidade possível, porém necessária.

**Objetivo Estratégico 4 – Estruturação da comunicação.** Melhorar a comunicação interna e externa para alcançar a necessária visibilidade, sem a qual não conseguirá se tornar referência na sua especialidade.

**Objetivo Estratégico 5 – Aperfeiçoamento da qualidade do serviço oferecido.** Estabelecer melhoria de serviço através de ações que aumenta a eficiência do nosso trabalho com melhor aplicação dos recursos.

Os tópicos a seguir apresentam os indicadores, metas e prazos estabelecidos para atingimento de cada um dos Objetivos Estratégicos.

<b>6.1 Objetivo Estratégico 1 – Sustentabilidade econômica</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Prazo</b>
<b>Ind 1.01</b> Planos de captação de recursos	<b>Meta 1.01</b> Desenvolver, documentar e implantar processos, métodos e planos para captação de recursos	Dez-2024
<b>Ind 1.02</b> Parcerias privadas e do terceiro setor	<b>Meta 1.02</b> Ampliar em 30% as parcerias com os setores privado e do terceiro setor	Dez-2024

### 6.1 Objetivo Estratégico 1 – Sustentabilidade econômica

Indicador	Meta	Prazo
<b>Ind 1.03</b> Empresa social	<b>Meta 1.03</b> Constituir uma empresa social, com foco em modalidades de serviços desenvolvidos na instituição	Jun-2024

### 6.2 Objetivo Estratégico 2 – Aprimoramento de governança e compliance

Indicador	Meta	Prazo
<b>Ind 2.01</b> Documentação de processos de governança e <i>compliance</i>	<b>Meta 2.01</b> Definir, documentar e implantar processos de governança e <i>compliance</i> (políticas, procedimentos, regulamentos etc.)	Set-2023
<b>Ind 2.02</b> Capacitação dos colaboradores nos processos e modelos de governança e <i>compliance</i>	<b>Meta 2.02</b> Capacitar os colaboradores e colocar em operação os processos e modelos de governança e <i>compliance</i>	Out-2023
<b>Ind 2.03</b> Implementação da LGPD	<b>Meta 2.03</b> Definir políticas e processos, capacitar a equipe e implantar mecanismos garantidores da observância da LGPD no tratamento dos dados pessoais (diretores, conselheiros, funcionários, voluntários, beneficiários, fornecedores de produtos e serviços)	Nov-2023

### 6.3 Objetivo Estratégico 3 – Melhoria de gestão

Indicador	Meta	Prazo
<b>Ind 3.01</b> Documentação de processos de gestão	<b>Meta 3.01</b> Definir, documentar e implantar processos de gestão (políticas, procedimentos, regulamentos etc.)	Mar-2023
<b>Ind 3.02</b> Estruturação da sede e das unidades operacionais	<b>Meta 3.02</b> Aperfeiçoar a infraestrutura física da sede e das unidades operacionais	Abr-2023
<b>Ind 3.03</b> Implementação Sistemas	<b>Meta 3.03</b> Implementar Sistemas de apoio a gestão administrativa, pedagógica e de serviços	Set-2023

### 6.4 Objetivo Estratégico 4 – Estruturação da comunicação organizacional

Indicador	Meta	Prazo
<b>Ind 4.01</b> Capacidade de comunicação organizacional	<b>Meta 4.01</b> Organizar Setor de Comunicação	Mar-2023
<b>Ind 4.02</b> Equipe de comunicação	<b>Meta 4.02</b> Montar Setor de Comunicação	Abr-2023
<b>Ind 4.03</b> Materiais de comunicação	<b>Meta 4.03</b> Desenvolver todos os materiais de comunicação	Abri-2023

## 6.5 Objetivo Estratégico 5 – Aperfeiçoamento da qualidade do serviço oferecido

Indicador	Meta	Prazo
<b>Ind 5.01</b> Estabelecimento de indicadores dos serviços	<b>Meta 5.01</b> Definir indicadores de acompanhamento do progresso dos beneficiários, desenvolver e implantar sistema de apoio (Colmeia).	Jun-2023
<b>Ind 5.02</b> Educação e capacitação da equipe	<b>Meta 5.02</b> Ampliar e aperfeiçoar programa de educação e capacitação da equipe	Jun-2023
<b>Ind 5.03</b> Pesquisa de satisfação	<b>Meta 5.03</b> Realizar pesquisa anual de satisfação junto aos colaboradores e beneficiários	Dez-2023

## 7 Plano de Ação

A cada um dos indicadores, estão relacionados um ou mais planos de ação. Para cada objetivo estratégico, desenvolvemos um plano de ação detalhado, com atribuições de prazos, responsáveis e status de execução:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 - SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA				
	O QUÊ?	PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS
<b>INDICADOR 1.01 - PLANOS DE CAPATAÇÃO DE RECURSOS</b>				
META 1.01 - Desenvolver processos, métodos e planos para captação de recursos				
PLANO DE AÇÃO P 1.1.1	Construir objetivos de captação	nov-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 1.1.2	Capacitações de Captação de Recursos para a Diretoria	jun a dez-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 1.1.3	Buscar Consultoria para elaborar programa	dez-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 1.1.4	Contratar colaborador de captação de recursos	jun-23	DIR. ADMINISTRATIVO	
PLANO DE AÇÃO P 1.1.5	Aumentar para 15% recursos livres	dez-23	CONTRATADO 1	
PLANO DE AÇÃO P 1.1.6	Aumentar para 30% recursos livres	dez-24	CONTRATADO 1	
<b>INDICADOR 1.02 - PARCERIAS PRIVADAS E DO TERCEIRO SETOR</b>				
META 1.02 - Parcerias privadas e do terceiro setor				
PLANO DE AÇÃO P 1.02.1	Listar Intuição de Interesse	mar-23	CONTRATADO 1	
PLANO DE AÇÃO P 1.02.2	Firmar parceria com 1ª instituição privada	set-23	CONTRATADO 1	
PLANO DE AÇÃO P 1.02.3	Firmar parceria com 2ª instituição privada	jun-24	CONTRATADO 1	
PLANO DE AÇÃO P 1.02.4	Firmar parceria com 3ª instituição privada	dez-24	CONTRATADO 1	
PLANO DE AÇÃO P 1.02.5	Firmar parceria com Terceiro Setor 1ª	jan-23	CONTRATADO 1	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 1.02.6	Firmar parceria com Terceiro Setor 2ª	ago-23	CONTRATADO 1	
PLANO DE AÇÃO P 1.02.7	Firmar parceria com Terceiro Setor 3ª	jun-24	CONTRATADO 1	
<b>INDICADOR 1.03 EMPRESA SOCIAL</b>				
META 1.03 - Constituir uma empresa social, com foco em modalidades de serviços desenvolvidos na instituição				
PLANO DE AÇÃO P 1.03.1	Coordenação fazer curso de Economia solidária	fev-23	CORDENADORES	EM CURSO
PLANO DE AÇÃO P 1.03.2	Parceria com o SEBRAE	mar-23	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 1.03.3	Consultoria de apoio	jun-23	DIRETORIA	
PLANO DE AÇÃO P 1.03.4	Elaboração de plano	set-23	DIRETORIA	
PLANO DE AÇÃO P 1.03.5	Constituição da Empresa	fev-24	DIRETORIA	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - APRIMORAMENTO DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE				
O QUÊ?		PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS
<b>INDICADOR 2.01 - DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE</b>				
META 2.01 - Definir, documentar e implantar processos de governança e compliance (políticas, procedimentos, regulamentos etc.)				
PLANO DE AÇÃO P 2.01.1	Criar documento de procedimentos	fev-22	PRESIDENTE	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 2.01.2	Definir regras de Compliance	jun-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 2.01.3	Estabelecer cronograma de entregas legais	jul-22	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 2.01.4	Implementar sistema de análise de processos	fev-23	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 2.01.5	Criar regulamento interno	ago-23	DIRETORIA	
PLANO DE AÇÃO P 2.01.6	Descrição de funções e encargos - revisar	set-23	DIRETORIA	
<b>INDICADOR 2.02 - CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES NOS MODELOS DE GOVERNANÇA E COMPLIANCE</b>				
META 2.02 - Todos os processos trabalhando dentro das regras estabelecidas				
PLANO DE AÇÃO P 2.02.1	Divulga os documentos de governança	out-22	DIRETORIA	
PLANO DE AÇÃO P 2.02.2	Assinatura de recebimento do documento	nov-22	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 2.02.3	Treinamento Trimestral sobre governança	abr-23	DIRETORIA	
<b>INDICADOR 2.03 COMPLETA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD</b>				
META 2.03 - Capacitar a equipe e implementar mecanismos garantidores da observância da LGPD				
PLANO DE AÇÃO P 2.03.1	Revisar todos os procedimentos de dados	out-23	DIRETORIA	
PLANO DE AÇÃO P 2.03.2	Verificar todos os relatórios com dados	jan-24	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 2.03.3	Publicar documento com reconhecimento de fornecedores	fev-24	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 2.03.4	Contratar auditoria para verificar LGPD	jun-24	DIRETORIA	
PLANO DE AÇÃO P 2.03.5	Treinamento anual em LGPD	ago-24	DIRETORIA	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 - MELHORIA DA GESTÃO				
O QUÊ?		PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS
<b>INDICADOR 3.01 - DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE GESTÃO</b>				
META 3.01 - Definir, documentar e implantar processos de gestão				
PLANO DE AÇÃO P 3.01.1	Criar descrição de Cargos	fev-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.01.2	Estabelecer documentação de procedimentos	ago-22	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.01.3	Implementar processo de uniformização	mar-23	CORDENAÇÃO	
<b>INDICADOR 3.02 - EQUIPAR AS UNIDADES</b>				
META 3.02 - Aperfeiçoar a infraestrutura física da sede e das unidades				
PLANO DE AÇÃO P 3.02.1	Mapear todas as necessidades de Unidades	out-22	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.02.2	Contratar Assistente de Obras Cíveis	nov-22	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.02.3	Elaborar plano de execução	abr-23	DIRETORIA	
<b>INDICADOR 3.03 - IMPLEMENTAR SISTEMAS</b>				
META 3.03 - Sistemas de controle de gestão				
PLANO DE AÇÃO P 3.03.1	Implementar sistema ERP	ago-22	DIR FINANCEIRO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.03.2	Implantar controle de acompanhamento de orçamento	jan-23	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.03.3	Implementar sistema de Compras	mar-23	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 3.03.4	Ter Balancete até o dia 15 do mês subsequente	fev-23	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 3.03.5	Implementar sistema de gestão Pedagógica	ago-23	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 3.03.6	Criar despesas por unidade/curso	set-23	DIRETORIA	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 - ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL				
O QUÊ?		PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS
<b>INDICADOR 4.01 - ORGANIZAR SETOR DE COMUNICAÇÃO</b>				
META 4.01 - Sistematizar processos definidos para comunicação organizacional				
PLANO DE AÇÃO P 4.01.1	Definir canais de comunicação	jan-23	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.01.2	Estabelecer o que comunicar para os públicos	mar-23	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.01.3	Pesquisa de interesse	mar-23	CORDENAÇÃO	
<b>INDICADOR 4.02 - MONTAR SETOR DE COMUNICAÇÃO</b>				
META 4.02 - Ampliar, capacitar e equipar equipe de comunicação				
PLANO DE AÇÃO P 4.02.1	Definir Perfil da equipe	out-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.02.2	Contratar Gestor de Comunicação	nov-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.02.3	Contratar estagiária	abr-23	CORDENAÇÃO	REALIZADO
<b>INDICADOR 4.03 - MATERIAIS DE COMUNICAÇÃO</b>				
META 4.03 - Desenvolver todos os materiais de comunicação				
PLANO DE AÇÃO P 4.03.1	Revisitar todos os materiais de comunicação	mar-23	CONJUNTO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.03.2	Definir padrões dos materiais	abr-23	CONJUNTO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.03.3	Definir novo Lay out de todos materiais	mai-23	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 4.03.4	Redefinir todas as redes sociais	mai-23	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 4.03.5	Elaborar Boletins informativos	abr-23	CORDENAÇÃO	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 - APERFEIÇOAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO OFERECIDO				
O QUÊ?		PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS
<b>INDICADOR 5.01 - ESTABELECEM MÉTRICAS</b>				
META 5.01 - Estabelecer sistema (Colmeia), de acompanhamento do progresso dos beneficiários				
PLANO DE AÇÃO P 5.01.1	Mapa de presença diária	jan-23	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 5.01.2	Seguimento de ausências	mar-23	CORDENAÇÃO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 5.01.3	Aumento de inserção no mundo do trabalho	jun-23	CORDENAÇÃO	
<b>INDICADOR 5.02 - AMPLIAR CONHECIMENTO</b>				
META 5.02 - Estabelecer programa de re/treinamento da equipe				
PLANO DE AÇÃO P 5.02.1	Criar acompanhamento de treinamento de cada colaborador	mai-23	CORDENAÇÃO	
PLANO DE AÇÃO P 5.02.2	Estabelecer programa de treinamento	nov-22	DIRETORIA	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 5.02.3	Implementar sistema de avaliação dos treinamentos	jun-23	CORDENAÇÃO	
<b>INDICADOR 5.03 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>				
META 5.03 - Realizar pesquisa anual de satisfação junto aos colaboradores e beneficiários				
PLANO DE AÇÃO P 5.03.1	Estabelecer Objetivos para os públicos	mar-23	CONJUNTO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 5.03.2	Parceria com empresa especializada	abr-23	CONJUNTO	REALIZADO
PLANO DE AÇÃO P 5.03.3	Análise das pesquisas	set-23	CONJUNTO	
PLANO DE AÇÃO P 5.03.4	Implementar melhorias a partir da pesquisa	dez-23	CONJUNTO	