Prefeitura Municipal do Salvador

Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza - SEMPRE

CASA CIVIL

ACORDO DE EMPRÉSTIMO IBDR 8818 – BR

TERMO DE REFERÊNCIA

Este termo de referência tem como objeto a contratação de empresa especializada na realização de pesquisa de mercado, estudo e projetos técnicos, para atuação na área de Assistência Social, visando o desenvolvimento de protocolos de padronização de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios que venham contribuir para qualificação do corpo técnico da Proteção Social Básica no município de Salvador, através das seguintes etapas de trabalho:

a) Elaboração de Diagnóstico Técnico e Socioterritorial da Proteção Social Básica da SEMPRE;

b) Protocolo para Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica do município de Salvador;

c) Referência de Experiências Sociais Exitosas;

d) Suporte de Comunicação;

e) Capacitação da Equipe;

BRASIL
Junho de 2019

SUMÁRIO

Glossário **3**

1. Objetivo da Contratação **7**
2. Antecedentes e contexto **7**

3. Escopo do Trabalho e Atividades Previstas **10**
4. Resultados e Produtos previstos **28**
5. Prazo De Execução **29**

6. Requisitos Técnicos e Qualificações **30**
7. Forma de Seleção **33**
8. Insumos Disponíveis **34**
9. Gestão e fiscalização dos serviços **34**
Anexos **36**

GLOSSÁRIO

Serão utilizados nesse TR siglas e/ou descrições, conforme definições a seguir:

SIGLA/DESCRIÇÃO	DEFINIÇÕES
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social, Lei 8.742, de 07 de dezembro de 1993 alterada pela Lei nº 12.435, de 06 de julho de 2011 que regulamenta o disposto na Constituição Federal de1988 em seu artigo 194, e disciplinada pelos Artigos 203 e 204;
SUAS	Sistema Único de Assistência Social é um sistema público que organiza os serviços da Assistência Social no Brasil;
PNAS	A Política Nacional de Assistência Social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, e visa seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender à universalização dos direitos sociais (PNAS, 2004)
PACTO DE APRIMORAMENTO	Previsto no Art. 23 da NOB/SUAS, vem materializar as metas e prioridades nacionais no âmbito do SUAS, induzindo assim o seu aprimoramento da gestão e dos serviços;
MDS	Ministério de Desenvolvimento Social. Órgão do governo federal responsável pelas políticas nacionais de desenvolvimento social; de segurança alimentar e nutricional; de assistência social e de renda de cidadania no país.
CADÚNICO	Instrumento de coleta de dados que tem como objetivo conhecer e identificar famílias de baixa renda, oportunizando seu acesso aos diversos Programas Sociais no âmbito federal, estadual e municipal, dentre eles o Bolsa Família;
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social, instituído pela Lei nº 8.742/1993 – LOAS, órgão superior de deliberação colegiada, vinculado à estrutura do órgão da Administração Pública Federal responsável pela coordenação da **Política Nacional de Assistência Social;**

CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social, instituído pela Lei nº 5.096/1996 – CMAS, órgão de caráter permanente normativo, deliberativo e controlador vinculado a Secretaria Municipal de Assistência Social;
FNAS	Fundo Nacional de Assistência Social. Fundo público de gestão orçamentária, financeira e contábil, instituído pela Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 e posteriores alterações, que tem como objetivo proporcionar recursos para cofinanciar gestão, serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social, no qual são alocados os recursos federais destinados ao cofinanciamento das ações da política de assistência social dispostas na LOAS;
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social, instituído pela Lei nº 5.096/1996 – FMAS. Regulamentado pelo decreto 11.314/1996, que tem como finalidade o financiamento de benefícios, serviços, programas e projetos da assistência social, constantes nos incisos I-VII, do Art. 2º da Lei nº 5.096/1996.
PSB	Proteção Social Básica tem como finalidade prevenir situações de risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições tipificadas na Resolução CNAS nº 109/2009 visando fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.
PSE	Proteção Social Especial é destinada a famílias e indivíduos que se encontra em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físico ou psíquico, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras situações de violações dos direitos. Essa proteção está dividida em Média e Alta Complexidade.
Tipificação Nacional de Serviços Socioassistênciais	Resolução 109/2009, que tipifica os Serviços Socioassistenciais disponíveis no Brasil organizando-os por nível de complexidade do Sistema Único de Assistência Social: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade;
NOB-SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social. Organiza para todo o território nacional, os princípios e diretrizes de descentralização da gestão e execução dos serviços, programas, projetos e benefícios inerentes à Política de Assistência Social.

PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família: Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva da família, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vículos : O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) realiza atendimentos em grupo. São atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários.
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social: É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.
SISC	Sistema de Informação de Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos: Sistema se destina ao acompanhamento e gestão do Serviço de Convivência de Fortalecimento de Vínculos-SCFV.
LGBTI	Lésbicas, Gays, Bisexuais, Travestis, Transexuais ou Transgêneros: A relação das pessoas intersexuais com a comunidade de lésbicas, gays, bissexuais e trans, é complexa, mas os intersexos são muitas vezes adicionados à categoria LGBT para criar uma comunidade
BIRD	Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento.
SEMPRE	Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza.
PBF	Programa Bolsa Família: É um programa de transferência direta de renda, direcionado às famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o País, de modo que consigam superar a situação de vulnerabilidade e pobreza.
GPSMAS	Gestão Plena do Sistema Municipal de Assistência Social
BPC	Benefício de Prestação Contínuada: Garantia de um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 anos ou mais de baixa renda.
PMS	Prefeitura Municipal do Salvador

TR	Termo de Referência
DPSB	Diretoria de Proteção Social Básica da Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza –**SEMPRE** da Prefeitura Municipal do Salvador.
POP	Procedimento Operacional Padrão. POP é um documento organizacional que traduz o planejamento do trabalho a ser executado. É uma descrição detalhada de todas as medidas necessárias para a realização de uma tarefa.
SGD	Sistema de Garantia de Direitos
OSC	Organização da Sociedade Civil
Stakeholders	Significa os atores que são influenciados por um negócio (como por exemplo: Governo, Comunidade, Clientes, Fornecedores, Sócios e Acionistas).
Layout	Esboço ou rascunho que mostra a estrutura física de uma página de um jornal, revista ou página na internet.
Banner	Peça publicitária em forma de bandeira, confecionada em plástico, tecido ou papel, impressa de um ou de ambos os lados, para ser pendurada em postes, fachadas ou paredes, exposta na via pública, em pavilhões de exposições, pontos de venda etc.; bandeira, galhardete
Card	Imagem para divulgação em redes sociais em formato retangular.
Folder	É um documento escrito que tem dobras e tem o objetivo de apresentar informações.
CONTRATADO(A)	Empresa a ser contratada para executar os serviços descritos neste Termo de Referência;
CONTRATANTE	Prefeitura Municipal de Salvador, por meio da Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza - SEMPRE;

1. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência tem como objetivo qualificar o corpo técnico da Proteção Social Básica do município de Salvador, a partir da padronização dos procedimentos e fluxos de atendimentos, cumprindo as seguintes etapas de trabalho:

a) Elaboração de Diagnóstico Técnico e Socioterritorial da Proteção Social Básica da **SEMPRE**;

b) Protocolos para Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica do município de Salvador;

c) Referência de Experiências Sociais Exitosas;

d) Suporte de Comunicação;

e) Capacitação da Equipe;

2. ANTECEDENTES / CONTEXTO

Desde a Constituição Federal de 1988, a Assistência Social foi alçada à condição de política pública, constituindo, com a Saúde e a Previdência Social, o tripé da Seguridade Social Brasileira. A partir de então, a assistência social passa a ter conteúdo próprio, devendo afiançar seguranças específicas, ofertar serviços continuados gratuitamente para quem dela necessitar independentemente de contribuição prévia, regulamentado através da Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 - Lei Orgânica da Assistência Social/LOAS. Essa concebe a organização da Assistência Social em sistema descentralizado e participativo.

Em 2004, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS foi revista, sob a ótica de um sistema de caráter universal e de base territorial, cujos entes governamentais têm responsabilidades, comuns e específicas, de gestão da rede socioassistencial e de oferta de serviços continuados, com a perspetiva de financiamento e de distribuição de responsabilidades entre os entes federativos.

A PNAS/2004 "*ampliou e ressignificou o sistema descentralizado e participativo*" (MDS, 2010, p. 13), tomando como referência as deliberações da IV Conferência Nacional, realizada no período de 7 a 10 de dezembro de 2003, em Brasília.

O Sistema Único de Assistência Social- SUAS teve sua operacionalização e

implantação em 2005 (Resolução CNAS Nº 130/2005, que aprova a Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB-SUAS). Entretanto, foi através da Lei 12.435/2011, que foi estabelecido o marco para o processo de organização do SUAS, propondo projeções para a universalização dos serviços de proteção básica, com revisão de suas regulações, ampliação da cobertura da rede de proteção especial, com base em novas normatizações, bem como a definição de diretrizes para a gestão dos benefícios preconizados pela LOAS (MDS, 2010, p. 50).

O Município de Salvador habilitou-se na Gestão Plena da Política Nacional de Assistência social-PNAS no ano de 2005, assumindo a coordenação e execução dos serviços, programas e projetos na esfera municipal seguindo as diretrizes do Ministério do Desenvolvimento Social – MDS, assim, adquiriu a responsabilidade social que adentram o campo da atenção especializada da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

A Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza –SEMPRE visa desenvolver ações voltadas à melhoria de vida das pessoas em estado de vulnerabilidade e risco social, bem como o atendimento às aspirações da gestão municipal. Em especial, enfrentar a pobreza e a desigualdade no município e oferecer assistência social de qualidade às populações em estado de vulnerabilidade e risco social, em linha com o Planejamento Estratégico 2017- 2020, quanto ao eixo de Desenvolvimento Social.

No entanto, a capital baiana tem enfrentado dificuldades para garantir acesso efetivo às famílias que necessitam dos serviços ofertados pela SEMPRE, em especial aos atendimentos/acompanhamentos efetivados através dos equipamentos públicos da Assistência Social. Uma das grandes dificuldades na gestão do SUAS, é a falta de metodologia e ferramentas para o gerenciamento, monitoramento e avaliação do atendimento socioassistencial no Município de Salvador, pautados nas orientações do MDS, que dificulta a qualidade e efetividade dos serviços prestados a população em situação de vulnerabilidade social.

Tendo em vista a necessidade de contratação de empresa especializada na realização de pesquisa de mercado, estudo e projetos técnicos, para atuação na área de Assistência Social, visando o desenvolvimento de protocolos de padronização de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios que venham contribuir para qualificação do corpo técnico da Proteção Social Básica no município de Salvador. A SEMPRE incluiu no Plano de Assistência Técnica junto ao Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD, que integra o Grupo Banco Mundial, a atividade de Consultoria

para apoiar no desenvolvimento e aprimoramento do Sistema de Gestão do SUAS, dentro de contrato de empréstimo celebrado da ordem de U$ 125 milhões junto ao Município de Salvador, através do Projeto Salvador Social, que envolve outras atividades da SEMPRE e atividades ligadas também às áreas de educação e saúde.

A ausência de um diagnóstico técnico e socioterritorial da Proteção Social Básica é uma das dificuldades enfrentadas para nortear o desenvolvimento de protocolos de padronização de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios com referências em experiências exitosas e que venham contribuir com a qualificação do corpo técnico da Proteção Social Básica no município de Salvador.

Diante da perspectiva de melhoria da eficiência, da eficácia e da efetividade da oferta de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica, é proposto a contratação de uma empresa especializada para desenvolvimento de protocolos na área da Assistência Social no Município de Salvador visando estruturar de forma integrada o atendimento social mais qualificado para a população.

A justificativa de contratação de uma empresa especializada em gestão de políticas públicas, estudos e pesquisas para a área de Assistência Social também se apoia na necessidade de:

- Prover atendimento com qualidade e eficiência para que os cidadãos se tornem aliados no processo de transformação da cidade;Desenvolver ações voltadas à melhoria de vida das pessoas em estado de vulnerabilidade e risco social, bem como o atendimento às aspirações da gestão municipal.
- Enfrentar a pobreza e a desigualdade no município e oferecer assistência social de qualidade às populações em estado de vulnerabilidade e risco social, em linha com o Planejamento Estratégico 2017-2020, quanto ao eixo de Desenvolvimento Social.
- Aprimorar a execução e gestão de serviços socioassistenciais do município;
- Apoiar e mensurar o cumprimento das metas estabelecidas no Pacto de Aprimoramento da Gestão do SUAS (NOB/SUAS 2012);
- Permitir o aumento da qualidade dos serviços prestados pela Proteção Social Básica no município de Salvador.

3. ESCOPO DO TRABALHO E ATIVIDADES PREVISTAS

O escopo desse termo de referência abrange o desenvolvimento de protocolo de serviços realizados pelo CRAS, bem como o treinamento dos profissionais envolvidos, seguindo as orientações técnico-operacionais do Ministério da Cidadania, através da descrição de cinco etapas de trabalho abaixo relacionadas:

a) Elaboração de Diagnóstico Técnico e Socioterritorial da Proteção Social Básica da SEMPRE;
b) Protocolos para Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica do município de Salvador;
c) Referência de Experiências Sociais Exitosas;
d) Suporte de Comunicação;
e) Capacitação da Equipe.

A) ELABORAÇÃO DE DIAGNÓSTICO E TÉCNICO E SOCIOTERRITORIAL DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DA SEMPRE;

Para elaboração do Diagnóstico Técnico e Socioterritorial da Gestão da Proteção Social Básica e dos 29 Centros de Referência de Assistência Social - CRAS do município de Salvador será necessária a realização prévia das seguintes fases:

A1 Realização de visita em campo com o objetivo de conhecer o funcionamento dos CRAS, executando o levantamento dos serviços prestados e o fluxo de atendimento nas Unidades, por meio de grupos focais com a equipe de profissionais dos CRAS, entrevistas estruturadas e semi-estruturadas com profissionais da Gestão da Proteção Social Básica – PSB e população usuária, constando no mínimo o que se segue:

A1.1 - Realizar 29 grupos focais, sendo um por cada equipe de profissionais dos CRAS, contemplando: 01 Gerente/Coordenador de Unidade, 02 profissionais de nível superior (Assistente Social e Psicólogo), 01 profissional de nível médio (administrativo e/ou educador social) e 01 Serviços Gerais. Os roteiros dos grupos focais devem conter as dimensões propostas e atualizadas no IDCRAS do Ministério da Cidadania a saber: Estrutura Física, Recursos Humanos, Serviços e Benefícios. Incluindo ainda, abordagem de pontos como: Capacitação, Construção de Planos de Acompanhamentos, o Fluxo de Execução dos Serviços, sugestões de melhoria de atendimento e oferta de serviço em cada CRAS. Este roteiro deverá ser previamente validado pela equipe técnica da

SEMPRE.

A1.2 - Entrevistar 10 Técnicos da Gestão Proteção Social Básica - PSB, envolvendo: Diretor(a), Subcoordenador(a), Supervisores(as) e Técnicos(as) de Referência da Proteção Social Básica. Os questionários devem conter, no máximo, 30 questões baseando-se nas dimensões propostas e atualizadas no IDCRAS do Ministério da Cidadania a saber: Estrutura Física, Recursos Humanos, Serviços e Benefícios. Incluindo ainda, abordagem de pontos como: Capacitação, Construção de Planos de Acompanhamentos, o Fluxo de Execução dos Serviços, sugestões de melhoria de atendimento e oferta de serviço em cada CRAS. As perguntas deverão ser prioritariamente fechadas, devendo conter, no mínimo, 03 questões abertas, sendo 01 sobre os Serviços 01 sobre as Ações realizadas e 01 sobre Sugestões de melhoria de atendimento e oferta de serviço em cada CRAS. Este modelo de questionário deverá ser previamente validado pela equipe técnica da SEMPRE.

A1.3 - Entrevistar 30 indivíduos de famílias diferentes, cadastradas em cada unidade dos 29 CRAS, totalizando 870 (oitocentos e setenta) indivíduos, sendo: 15 (quinze) de famílias acompanhadas e 15 (quinze) de famílias atendidas. Dentre os 15 (quinze) usuários de famílias acompanhadas deverão ser, preferencialmente, entrevistados: 02 Pessoas com Deficiência (PCD) acima de 18 anos; 02 Pessoas Idosas, a partir de 60 anos; 02 Jovens dos 15 a 29 anos; 02 usuários de Povos de Comunidades Tradicionais, acima de 18 anos; 02 negros a partir de 18 anos; 02 LGBTI acima de 18 anos; os 03 usuários restantes ficarão a critério do entrevistador. O público a ser entrevistado deverá ter pessoas tanto do sexo feminino quanto do sexo masculino e, a abrangência da pesquisa deverá englobar, no mínimo, 04 bairros distintos dentro da área de abrangência da cada Unidade. Para amostra de famílias atendidas, será adotado critério acima de 18 anos de idade;

A 1.3.1 Os Questionários para entrevista com os usuários deverão apresentar, além das categorias obrigatórias existentes em todas as pesquisas, as seguintes informações: nome social, identidade de gênero, orientação sexual e raça/cor, seguindo a Resolução Conjunta CNAS e CNCD/LGBT Nº 01/2018 e atualizações posteriores. Deverão identificar as formas de acesso dos usuários a Unidade (demanda espontânea, encaminhamento da rede socioassistencial, encaminhamento das demais políticas públicas ou busca ativa, grau de satisfação (estrutura física, Serviços acessados e atendimento recebido pela equipe) e conhecimento sobre o CRAS. Deverão conter, no mínimo, 10 questões com perguntas fechadas, prevendo 01 pergunta aberta para uso do público quanto sugestões de melhoria e/ou elogio do atendimento e oferta de serviço em

cada CRAS. Os modelos de questionários a serem aplicados deverão ser submetidos previamente ao aceite da equipe técnica da SEMPRE.

A 1.4 - O mapeamento da rede Socioassistencial e das demais políticas públicas existentes nas áreas de abrangência dos CRAS: Assistência Social, Educação, Saúde, Previdência Social; Trabalho; Inclusão Produtiva; Qualificação Profissional; Habitação; Transporte; Religião; Equipamentos Sociais; Movimentos Sociais; Programas Sociais; Órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e outros de relevância identificadas. A empresa contratada deverá elaborar um instrumento de Mapeamento da Rede Socioassistencial, que venha a ser atualizado após o aceite da equipe da SEMPRE, a partir do mapeamento já utilizado hoje pelas Unidades;

Para o cumprimento da fase A deverão ser elaborados 30 relatórios, sendo um consolidado e outros 29, um para cada CRAS, constando, além dos dados obtidos em pesquisa de campo, a realização do mapeamento da rede socioassistencial e das demais políticas públicas da área de abrangência de cada unidade.

Os relatórios deverão apresentar ainda a identificação do perfil sociodemográfico da área de abrangência de cada CRAS com informações sobre a população destinatária da Assistência Social com base em pesquisas e dados de fontes oficiais (Exemplo: GEOSUAS, Banco de Dados do CADÚNICO, BPC, IDF, SAGI, IDH, dentre outras fontes).

O quadro resumo do que deverá ser executado na fase A está descrito a seguir:

SUB-ITEM	QUANTIDADE / TOTAL	ENTREGA
A 1.1 Grupo Focal	29 grupos focais com 5 profissionais de cada CRAS	29 relatórios (1 por CRAS)
A 1.2 Entrevista da gestão equipe da gestão da PSB	10 entrevistas	1 relatório
A 1.3 Entrevistas com usuários do CRAS	870 entrevistas	1 relatório
A1.4 Mapeamento da Rede Socioassistencial	1 Instrumento a ser elaborado	Modelo de instrumento validado

B. PROTOCOLOS PARA SERVIÇOS, PROGRAMAS, PROJETOS E BENEFÍCIOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA DO MUNICÍPIO DE SALVADOR

Considera-se para efeito deste subitem o termo “Protocolo” como o conjunto de procedimentos técnicos-operacionais oficiais que deverão ser adotados como padrão no desenvolvimento das ações dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Assistência Social no município de Salvador.

A empresa contratada deverá seguir as seguintes especificações para a elaboração da etapa Protocolo:

B.1 A elaboração dos Protocolos dos CRAS deverão trazer as diretrizes básicas para a condução do trabalho social com famílias, para avançar na organização, gestão e padronização dos Serviços oferecidos, respeitando a dinâmica apresentada em cada Unidade dos CRAS;

B.2 Os Protocolos deverão levar em consideração as especificidades do Município de Salvador, sendo utilizado como base no diagnóstico realizado na subitem A do escopo deste Termo de Referência;

B.3 Os Protocolos deverão ter, no mínimo, 10 folhas por ação de cada serviço discriminado, tendo como base modelos nacionais que servirão de referência para construção deste documento, além dos fluxos de atendimento e procedimentos para a execução de cada atividade e suas respectivas ações;

B.4 Nos Protocolos deverão constar a oferta dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios executados pela Proteção Social Básica no município de Salvador, tendo como referência as normativas legais em vigência e suas posteriores atualizações: LOAS, PNAS/SUAS, NOB/RH/SUAS, Resolução nº 109/CNAS, Cadernos de Orientações Técnicas do PAIF Volume II (Brasil, 2012), Caderno de Orientações PAIF e SCFV (Brasil, 2016), Perguntas Frequentes (Brasil, 2017), Lei n° 8543/2014 e Decreto n° 25996/2015 que trata sobre Benefícios Eventuais no município de Salvador, Protocolo de Gestão do CRAS (Curitiba, 2012);

Além da pesquisa bibliográficas das referências citadas anteriormente, a empresa CONTRATADA deverá realizar 2 viagens técnicas, sendo 1 para Curitiba/Paraná (Cidade que ja foi reconhecida pelo CENSO SUAS do MDS como a maior e melhor rede de CRAS nota 10 do Brasil) e outro para Belo Horizonte/Minas Gerais (Cidade que desenvolve o Programa BH Cidadania em parceria com o Banco Mundial, em locais de alta vulnerabilidade social). Cada viagem deverá ser prevista com a quantidade mínima de 5 dias, sendo 3 dias úteis destinados a visitas técnicas e trocas de experiências. A equipe técnica da SEMPRE, irá acompanhar a empresa CONTRATADA contribuindo para a articulação das visitas técnicas junto aos órgãos competentes. O custo das viagens dos

servidores públicos (3 técnicos da DPSB), será de responsabilidade da SEMPRE.

B.5 Com base nas referências apuradas e nas visitas técnicas realizadas, cada Protocolo deverá apresentar Procedimentos Operacionais Padrão – POP com no mínimo 04 folhas por ação de cada Serviço, Programa, Projeto e Benefício discriminado e quanto à sua formatação terá que apresentar-se no seguinte padrão:

1. Logomarca SEMPRE;
2. Data da elaboração;
3. Código POP;
4. Setor DPSB;
5. Título do POP;
6. Páginas numeradas;
7. Objetivo;
8. Setor de aplicação
9. Público Alvo
10. Descrição das etapas ou Procedimento;
11. Atividades

11.1 Ações

12. Responsável (eis);
13. Siglas: Sigla / Descrição;
14. Materiais;
15. Observações;
16. Instrumentos de registros;
17. Documentos de referência;
18. Histórico de revisões: número, data, página, natureza da mudança/item modificado
19. Elaborado por/data;
20. Revisado por/data;
21. Aprovado por/data.

B.6 A empresa contratada deverá entregar para cada Protocolo gerado de Serviço, Programa, Projetos e Benefícios, um Fluxograma.

B.7 A empresa contratada deverá elaborar um POP e um Fluxograma sobre a Acolhida do usuário no CRAS.

B.8 Quanto à oferta dos Serviços da Proteção Social Básica, este Protocolo deverá conter minimamente em 20 páginas:

B.8.1 Para o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família – PAIF:

I) Atividades desenvolvidas (1.Atendimento: 1.1Atendimento Particularizado 1.2 Atendimento Coletivo 2. Acompanhamento: 2.1 Acompanhamento Particularizado 2.2 Acompanhamento Coletivo);

II) Ações (1.Recepção e Acolhida; 2.Atendimento Social; 3.Ação Particularizada; 4.Encaminhamentos; 5.Oficinas Informativas; 6.Ações Comunitárias; 7.Elaboração do

Plano de Acompanhamento Familiar; 8.Realização de Mediações Periódicas com a Família; 9.Realização de Mediações Periódicas com os Técnicos). Cada Ação deverá ser elaborada a partir da organização dos seguintes elementos descritos no item B5;

B.8.1.1 A empresa contratada deverá apresentar POP's descritos no ítem B5, quanto ao: Atendimento Coletivo, Acompanhamento Coletivo e Realização de Mediações Periódicas com os Técnicos.

B.8.2 Para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV devem ser especificados os seguintes itens explícitos:

I) Atividades desenvolvidas por faixa etária (tomar referência Documento"Perguntas Frequentes SCFV" (Brasil, 2017)

II) Ações: 1. Grupo de famílias de 0 a 6 anos; 2. Grupo de Crianças de 6 a 15 anos; 3. Grupo de Adolescentes de 15 a 17 anos e 4. Grupo de Pessoas Idosas com idade igual ou superior a 60 anos;

B.8.2.1 Para este serviço deve ser especificado Público-alvo e Público Prioritário do SCFV (conforme Resolução CNAS n° 01/2013 e posteriores atualizações);

B.8.2.2 Para este serviço deve ser considerado a operacionalização, tanto na execução direta (CRAS e Centro de Convivência público) quanto na execução indireta (Centro de Convivência executado por entidades ou organizações de assistência social);

B.8.3 Para o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio no caso de Pessoas com Deficiência e Idosas devem conter os seguintes itens abordados em pelo menos 10 páginas do Protocolo:

I) Atividades desenvolvidas: 1. Mapeamento 2. Sensibilização/Vinculação 3. Diagnóstico 4. Operacionalização do Plano de Desenvolvimento do Usuário - PDU 5. Intervenção no domicílio 6. Articulação com a rede de proteção social local 7. Desvinculação;

II) Ações: 1. Mapeamento e identificação da família 2.Sensibilização/vinculação Família/usuário/Comunidade local: rede governamental e não governamental 3. Diagnóstico 4. Intervenção no domicílio 5.Mediação com a equipe técnica, familiar e com a rede 6. Articulação com a rede de Proteção Social local 7. Desvinculação

B.9 Para o Programa de Acesso ao Mundo do Trabalho deverá conter os seguintes itens no ACESSUAS TRABALHO;

I) Atividades: 1. Articulação (PAIF e articulação setorial); 2. Mapa de Oportunidades e Demandas, na área de abrangência; 3. Parcerias do ACESSUAS TRABALHO; 4. Mobilização; 5. Encaminhamento; 6. Monitoramento da Trajetória;

B.9.1 Para este serviço deve ser considerado a operacionalização, tanto na execução direta quanto na execução indireta;

B.10 Para a prestação dos Benefícios Eventuais, o Protocolo deverá apresentar a padronização na operacionalização dos procedimentos que viabilizam o acesso aos mesmos, socializar as informações, mensurar o prazo previsto para análise e execução dos benefícios, além do valor e número de parcelas dos benefícios pecuniários;

B.10.1 Conter no Protocolo todos os tipos de Benefícios Eventuais existentes no município de Salvador, bem como posteriores atualizações legais destes, a saber:

- Auxílio Natalidade;
- Auxílio Documentação;
- Auxílio Cesta Básica;
- Auxílio Viagem;
- Auxílio Emergência;
- Auxílio Funeral;
- Auxílio Moradia (Calamidade Pública, População em Situação de Rua e Situação de Vulnerabilidade).

B.10.1.1 Deverá contemplar as especificações contidas no item B5, além das descritas a seguir para cada tipo de Benefício Eventual:

- Requisitos;
- Documentação;

B.11 A empresa contratada deverá elaborar POP's para cada um dos Programas, Projetos, Serviços e Benefícios listados a seguir:

B11.1 Programa BPC na Escola;

B.11.2 Programa Bolsa Família – PBF (acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades);

B.11.3 Educação Financeira

B11.4 Projeto Ajuris Móvel;

B11.5 E outros Programas e Projetos e ações identificadas no diagnóstico do escopo A deste Termo de Referência.

Deverá constar como ANEXOS numerados dos Protocolos a padronização dos instrumentos de registro dos atendimentos e/ou acompanhamentos nos CRAS, visitas

institucionais, conforme modelos disponíveis no Prontuário SUAS, Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SISC, Sistema Municipal do SUAS, Resolução Conjunta CNAS e CNDO/LGBT nº 01/2018 e atualizações posteriores, estando no mínimo dispostos em 40 folhas, a seguir:

- Registro do Atendimento Particularizado;
- Formulário de Encaminhamento Referência e de Contra-referência;
- Roteiro para Implantação de Grupos/Cursos;
- Folha de Frequência Mensal de Oficina PAIF;
- Cadastro Simplificado de Atendimento ao Usuário;
- Registro do Encontro;
- Lista de Presença para Reunião Gerencial;
- Lista de Presença para Reunião com Usuários;
- Planejamento das Ações;
- Lista de Presença Reunião com Rede Local;
- Plano de Acompanhamento Familiar;
- Controle de Participação no SCFV – Execução Direta;
- Controle de Participação no SCFV – Execução Indireta;
- Ficha de Avaliação do Participante;
- Relatório de Cumprimento de Objeto de Entidades Conveniadas;
- Relatório de Reuniões;
- Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU;
- Formulário Plano de Ação com a Família;
- Planilhas de Monitoramento – ACESSUAS Trabalho;
- Ficha Cadastral para Curso;
- Questionário para Grupos de Inclusão Produtiva;
- Ficha de Mapeamento da Rede Socioassistencial;
- Planilha de Monitoramento de Famílias Contempladas com Benefícios Eventuais

B.16 Após a verificação e aceite pela Equipe Técnica da SEMPRE do produto deste escopo, o mesmo deverá ser disponibilizado em forma digital e física, em 30 vias.

O quadro resumo deste item, está descrito a seguir:

SUB-ITEM	QUANTIDADE / TOTAL	ENTREGA
Protocolos (descritos nos referidos ítens)	Quantidade de POP's por Protocolos	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B.8.1	9	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B.8.2	4	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B.8.3	7	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B.9	6	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B.10	A serem definidas durante o decorrer do trabalho	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B11.1	A serem definidas durante o decorrer do trabalho	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B11.2	A serem definidas durante o decorrer do trabalho	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B.11.3	A serem definidas durante o decorrer do trabalho	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B11.4	A serem definidas durante o decorrer do trabalho	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador
B11.5	A serem definidas durante o decorrer do trabalho	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador

C - REFERÊNCIA DE EXPERIÊNCIAS SOCIAIS EXITOSAS:

Em consonância com os objetivos do Banco Mundial em erradicar a pobreza extrema até 2030 e estimular a prosperidade compartilhada, também por meio da inclusão produtiva duas linhas de pesquisas foram definidas para serem pesquisados casos de sucesso que possam servir de referência para Salvador, na superação da extrema pobreza, pelas famílias em situação de vulnerabilidade e inclusão produtiva de mulheres:

C.1 Inclusão produtiva de Mulheres:

Existem diversas experiências exitosas a exemplo da América Latina referentes à inclusão produtiva, que significa "ações e programas que favorecem a inserção no mundo do trabalho por meio do emprego formal, do empreendedorismo ou de empreendimentos da Economia Solidária" (disponível em:

http://mds.gov.br/assuntos/brasil-sem-miseria/inclusao-produtiva-urbana-1, acesso em: 03/10/2018). Alguns exemplos de ações se relacionam à concessão de microcrédito para o setor produtivo popular, assim como aos programas de apoio a economia popular urbana, como, por exemplo, o incentivo ao microempreendedorismo familiar.

Muitos projetos para a inclusão produtiva focam nas mulheres chefes de família, o próprio programa de transferência de renda do Brasil, Bolsa Família, prioriza a mulher como a titular do cadastro e responsável pelo recebimento do benefício. Na base do Cadastro Único de Salvador consta um número expressivo de famílias monoparentais, representada pela figura feminina.

Práticas de sucesso podem ser verificadas no Relatório "Mulheres, Empresas e o Direito 2018 (*Women, Businness and the Law* 2018)", que traz exemplos de experiências exitosas com mulheres nesta área da inclusão produtiva.

Todos os casos de sucesso citados anteriormente poderão ser utilizados apenas como referência para o desenvolvimento do protocolo a ser elaborado pela empresa contratada, que deverá entregar um produto inovador, criativo e adequado à realidade de Salvador-Ba.

C.2.Familias em extrema pobreza:

De acordo com dados do IBGE analisados pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI, 2016), a Bahia se apresenta menos desigual que a Região Nordeste, contudo persiste a desigualdade em relação ao resto do país. Quando se observa o percentual de pessoas com rendimento médio mensal per capita maior que cinco salários mínimos na Bahia a situação se confirma. Estes arranjos representavam 1,8% do total, no Nordeste 1,9% e no Brasil 4,2%. Destaca-se que na capital (Salvador), apenas 7,5% da população recebia até ¼ de salário mínimo mensal domiciliar per capita, e 5% recebiam mais que cinco salários mínimos. Salvador possui uma parcela significativa da população vulnerável à pobreza e com um crescente número de pessoas atuando informalmente no mercado (http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/3225, acesso em: 03/10/2018; fonte: http://bahia.ba/economia/mercado-informal-avanca-na-bahia-e-absorve- quase-50-dos-trabalhadores/, acesso em 03/10/2018) muito provavelmente como uma alternativa para complementar a renda familiar;

Com base na linha de pobreza do Banco Mundial de US$ 5,5 dólares por dia, que avalia as condições de vida da população e considera o nível de desenvolvimento brasileiro, a renda domiciliar per capita de R$ 387 por mês categorizou 25,4% da população nacional na situação de pobreza em 2016. Na região Nordestina, com ajuste da

renda com base no poder de compra local, o valor de R$ 389 definiu 43,5% da população na pobreza. A renda de R$ 383, para a Bahia e Salvador, delimitou 42,5% das pessoas do Estado e 22,5% dos indivíduos de Salvador na situação de pobreza.

Consta na base do Cadastro Único em Salvador-Ba, que mais de 50% dos cadastrados têm renda per capta menor que R$ 89, um número expressivo que retrata uma população exposta a diversas vulnerabilidades, principalmente financeira e que deve ser alvo de políticas públicas e ações do Banco Mundial.

A extrema pobreza é o resultado de violações múltiplas de direitos humanos e seu enfrentamento exige uma ofensiva intersetorial do poder público, com a articulação da assistência social, da educação, da saúde e de outras políticas públicas setoriais que contribuam para a erradicação desse fenômeno de natureza multidimensional. Dessa forma, a empresa contratada deverá desenvolver um protocolo intersetorial a ser aplicado como um projeto piloto em um território de CRAS previamente indicado pela equipe técnica da SEMPRE, levando em consideração as especificações propostas no item B, deste escopo.

C.3 Atividade

A consultoria contratada deverá se apropriar desses dois temas e sugerir um modelo de aplicabilidade a ser submetido à equipe técnica da SEMPRE para o aceite. A empresa contratada deverá disponibilizar os casos de sucessos em mídia impressa e audiovisual para a análise técnica. Após o aceite do mesmo, a empresa contratada deverá transformar tal aplicabilidade em dois protocolos de serviços a serem executados pelos CRAS de Salvador.

A empresa CONTRATADA deverá realizar 2 viagens técnicas com no mínimo 4 dias cada, sendo 2 dias úteis destinados a visitas técnicas e trocas de experiências relacionadas especificamente ao protocolo escolhido como casos de sucesso em relação a Inclusão Produtiva de Mulheres e Famílias em Extrema Pobreza, após o aceite da equipe técnica da SEMPRE. Tais viagens serão acompanhadas pela equipe técnica da SEMPRE. O custo das viagens dos servidores públicos (2 técnicos da DPSB), será de responsabilidade da SEMPRE.

O quadro resumo deste item, está descrito a seguir:

SUB-ITEM	QUANTIDADE / TOTAL	ENTREGA
C1. Caso de sucesso inovador sobre Inclusão Produtiva de Mulheres	1 protocolo a ser sugerido e validado pela equipe da SEMPRE, a partir das especificações descritas no item 3 B5.	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador

C2. Caso de sucesso inovador sobre Familias em Extrema Pobreza	1 protocolo a ser sugerido e validado pela equipe da SEMPRE, a partir das especificações descritas no item 3 B5.	1 protocolo a ser utilizado pelos CRAS em Salvador

D. SUPORTE DE COMUNICAÇÃO

A empresa contratada deverá, ao desenvolver o protocolo, apresentar modelos de documentos envolvidos neste protocolo, parte dos quais serão utilizados como Suporte de Comunicação para públicos externos e internos.

Os produtos desenvolvidos neste item serão utilizados para divulgar e informar aos quatro perfis de público que são: (1) trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), (2) beneficiários e usuários dos serviços e programas da Proteção Social Básica, (3) órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, Organizações da Sociedade Civil parceiras, (4) Rede Socioassistencial e órgãos públicos que realizam atividades intersetoriais necessárias para a execução da PNAS, sobre:

- Serviços;
- Protocolos de Atendimento;
- Procedimentos;
- Postos e horários de atendimento;
- Documentos necessários para requerimento de benefícios.

Estes materiais terão como objetivo:

- Criar instrumentos padronizados de comunicação, informação e divulgação sobre o CRAS, bem como os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistencias ofertados pela Proteção Social Básica;
- Nortear as ações para realização de atendimento, acolhimento, recepção, entrevista, oficina, mediação, elaboração e operacionalização de planos de acompanhamento, sensibilização/vinculação, diagnóstico, intervenção, mapeamento, articulação com a rede parceira e encaminhamento, de forma correta e eficiente;
- Comunicar os serviços, programas, projetos e benefícios que podem ser acessados pelos usuários;
- Esclarecer sobre as atividades socioassistenciais ofertadas pela Proteção

Social Básica, através dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS).

As peças desenvolvidas para orientar as atividades do público interno - Trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) serão:

- Registro do Atendimento Particularizado;
- Formulário de Encaminhamento Referência e de Contra-referência;
- Roteiro para Implantação de Grupos/Cursos;
- Folha de Frequência Mensal de Oficina PAIF;
- Cadastro Simplificado de Atendimento ao Usuário;
- Registro do Encontro;
- Lista de Presença para Reunião Gerencial;
- Lista de Presença para Reunião com Usuários;
- Planejamento das Ações;
- Lista de Presença Reunião com Rede Local;
- Plano de Acompanhamento Familiar;
- Controle de Participação no SCFV – Execução Direta;
- Controle de Participação no SCFV – Execução Indireta;
- Ficha de Avaliação do Participante;
- Relatório de Cumprimento de Objeto de Entidades Conveniadas;
- Relatório de Reuniões;
- Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU;
- Formulário Plano de Ação com a Família;
- Planilhas de Monitoramento – ACESSUAS Trabalho;
- Ficha Cadastral para Curso;
- Questionário para Grupos de Inclusão Produtiva;
- Ficha de Mapeamento da Rede Socioassistencial;
- Planilha de Monitoramento de Famílias Contempladas com Benefícios Eventuais
- Padrão de Relatório
- *Layout* para apresentação de *power point*

Os *layouts* dos Instrumentos de Registro deverão conter:

- Marca da PMS/SEMPRE;
- Rodapé com dados de identificação do CRAS que está gerando o documento;
- Informações obrigatórias e inerentes a cada instrumento.

As peças desenvolvidas para público externo que são: Redes parceiras (OSC's e Rede Socioassistencial) e órgãos públicos da esfera Municipal, Estadual e Federal que realizam atividades intersetoriais necessárias para a execução da Política de Assistência Social serão:

- Cartilha com a descrição dos CRAS, orientação para acessos aos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios ofertados e da legislação vigente;
- Cartaz com a descrição ilustrativa e resumida sobre o CRAS;
- Cartaz com a descrição ilustrativa e resumida sobre o SCFV;
- Folder que deverá ser desenvolvido 01 para cada Serviço, Programa, Projeto e Benefício ofertados pelo CRAS, descrevendo objetivo, público alvo, formas de acesso, legislação e documentação necessária;

As peças desenvolvidas para o Sistema de Garantia de Direitos serão:

- Cartilha com a descrição dos CRAS, orientação para acessos aos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios ofertados e da legislação vigente;
- Folder que deverá ser desenvolvido 01 para cada Serviço, Programa, Projeto e Benefício ofertados pelo CRAS, descrevendo objetivo, público alvo, formas de acesso, legislação e documentação necessária;

As peças desenvolvidas para público externo que são usuários dos serviços, programas, projetos e benefícios da Proteção Social Básica, serão:

- Cartilha (conforme descrito no item acima)
- *Folder*
- Panfleto
- *Card*
- *Banner*

- Mala direta
- Vídeo

Para o item Protocolo, o conteúdo será produzido pelo item B do escopo deste Termo de Referência, e deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Capa e Fundo: Papel Couchê Fosco, 250g, impressão 4x4 cores, encadernação tipo *wire-o*, canteamento, laminação fosca, tamanho 210x297mm;
- Miolo: Papel Sulfite A4, Branco, canteamento, 75g, impressão 4x4 cores, tamanho 210x297mm.

A cartilha deverá ser apresentada da seguinte forma:

- Capa e Fundo: Papel Couchê Fosco, 250gr, impressão 4x4 cores, encadernação tipo *wire-o*, canteamento, laminação fosca, tamanho 148x210 mm;
- Miolo: Papel Sulfite A4, de preferência papel reciclado, canteamento, 75g, impressão 4x4 cores, tamanho 148x210 mm.

Para produção de Instrumentos de Registros, *layouts* e textos deverão ser considerados os seguintes aspectos:

- Construir um *layout* para o material que transmita a nova forma que a Prefeitura está tratando a Proteção Social Básica no município. O conceito a ser trabalhado é de uma Assistência Social transformadora, que conceda ao usuário dos serviços a condição real de superar a situação de vulnerabilidade e risco social, alcançando o empoderamento e as condições necessárias para gestão da própria vida em comunidade, conforme preconiza a PNAS;
- Utilizar ilustrações, tipo desenho estilizado para ilustrar e reforçar o conteúdo dos textos;
- As ilustrações deverão contemplar as características de moradia e espaços sociais utilizados pelos assistidos dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica;
- As ilustrações deverão contemplar as características da população: homens, mulheres, crianças, adolescentes, adultos, idosos, pessoas com deficiência, pessoas de todas as etnias, famílias em todas as suas configurações;
- A linguagem utilizada nos textos deverão estar em consonância com os termos utilizados pelo Ministério da Cidadania;
- A empresa contratada deverá disponibilizar o material em formato digital, em

alta resolução, nas extensões PDF, AI ou PSD (editável), neste último caso em suporte físico (CD, DVD ou *pen drive*), em formato que permita leitura por *softwares* livres, e pelo menos um exemplar impresso.

A cartilha deverá ser apresentada da seguinte forma:

- Capa e Fundo: Papel Couchê Fosco, 250gr, impressão 4x4 cores, encadernação tipo *wire-o*, canteamento, laminação fosca, tamanho 148x210 mm;
- Miolo: Papel Sulfite A4, de preferência papel reciclado, canteamento, 75g, impressão 4x4 cores, tamanho 148x210 mm.

O *folder*, que deverá ser desenvolvido um para cada Serviço, Programa, Projeto e Benefício ofertado pelos CRAS, descrevendo objetivo, público-alvo, formas de acesso, legislação e documentação necessária, deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Papel Couchê Fosco, 150gr, impressão 4x4 cores, tamanho 148x210 mm; 2 dobras.

O panfleto que será utilizado para divulgar a atividade Socioassistencial dos CRAS, os endereços e contatos (e-mail e telefone) deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Papel Couchê Fosco, 150gr, impressão 4x4 cores, tamanho 148x210mm.

O *banner* que será utilizado para divulgar a atividade socioassistencial dos CRAS, e citar os serviços, programas, projetos e benefícios ofertados deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Impressão digital em lona, 4x0 cores, tamanho 1,50 x 0,70m, acabamento com madeira e ponteira.

O *card* para utilização em meio digital (redes sociais) que deverá ser desenvolvido um para cada Serviço, Programa, Projeto e Benefício ofertados pelos CRAS, e que deverá conter os objetivos, público-alvo, formas de acesso, legislação e documentação necessária, inerente aos mesmos, deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Tamanho: 450 x 450 pixel.

A mala direta, digital e física com a descrição dos CRAS, e orientação para acessos aos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios ofertados e da legislação vigente; e convidando o usuário a voltar a acessar o CRAS, deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Papel Couchê Fosco, 150gr, impressão 4x4 cores, tamanho 148x210 mm;

O vídeo apresentando o CRAS bem como, Programas, Projetos, Serviços e Benefícios ofertados, descrevendo objetivo, público-alvo e formas de acesso deverá ser apresentado da seguinte forma:

- Imagens coloridas, legenda, libras, áudio, tempo máximo de 5 minutos.

Para produção de layouts e textos deverão ser considerados os seguintes aspectos:

- A linguagem utilizada nos textos deve ser simples, direta e com frases curtas.

Quadro resumo:

STAKEHOLDERS	QUANTIDADE E TIPOS DE SUPORTE DE COMUNICAÇÃO	ENTREGA
Usuários do CRAS (clientes) e comunidade.	- 01 Modelo de: Cartilha, Folder, Card, Banner, Panfleto, Mala Direta e Vídeo; Total: 07 modelos	*Layout* em formato digital, em alta resolução, nas extensões PDF, AI, mp4 ou PSD editável para cada uma das peças descritas no quadro anterior, e 01 exemplar impresso de cada uma das peças descritas no quadro anterior;
Rede parceira do CRAS (OSC e Rede Socioassistencial) e Órgãos Públicos da esferas Municipal, Estadual e Federal.	- 01 modelo de: Cartaz CRAS, Cartaz SCFV, Cartilha CRAS, Folder; Total: 04 modelos	*Layout* em formato digital, em alta resolução, nas extensões PDF, AI ou PSD editável para cada uma das peças descritas no quadro anterior, e 01 exemplar impresso de cada uma das peças descritas no quadro anterior;
Trabalhadores do SUAS atuantes nos CRAS e na Gestão DPSB - SEMPRE	- 01 modelo de: Cada Protocolo citado no item 3 B, Layout dos instrumentos de registro citados no item 3.B12; Total: 10 modelos dos protocolos e 23 modelos de instrumentos de registros;	*Layout* em formato digital, em alta resolução, nas extensões PDF, AI ou PSD editável para cada uma das peças descritas no quadro anterior, e 01 exemplar impresso de cada uma das peças descritas no quadro anterior;
Sistema de Garantia de Direitos - SGD	- 01 modelo de: Cartilha CRAS, Folder; Total: 02 modelos	*Layout* em formato digital, em alta resolução, nas extensões PDF, AI ou PSD editável para cada uma das peças descritas no quadro anterior, e 01 exemplar impresso de cada uma das peças descritas no quadro anterior;
TOTAL	**46 MODELOS DE SUPORTE DE COMUNICAÇÃO**	

E. CAPACITAÇÃO:

A capacitação envolverá a realização de duas etapas:

A. Devolutiva dos relatórios do diagnóstico consolidado, bem como, do relatório individual dos 29 CRAS e o resultado do mapeamento da Rede Socioassistencial. A Devolutiva deverá ser realizada em até 3 turmas (com até 50 pessoas cada) e duração de até 20 horas.

B. Capacitação das equipes técnicas dos CRAS sobre os Protocolos dos serviços ofertados. Deverão ser realizados 10 cursos de capacitação para as equipes técnicas dos CRAS com até 40 horas de duração, sendo 10 turmas constituídas com até 30 pessoas, em dias e turnos a serem definidos conjuntamente com a SEMPRE para repasse dos protocolos dos serviços que foram validados pela Equipe técnica da Secretaria.

A contratada deverá elaborar os materiais dos cursos (vídeos, materiais impressos e outros).

A infraestrutura para a realização da capacitação, assim como a mobilização do pessoal serão de responsabilidade da SEMPRE e o *coffee-break,* transporte, custeio do instrutor será de responsabilidade da empresa CONTRATADA. O período das devolutivas e dos cursos de capacitação, será sugerido pela empresa contratada e adotado mediante o aceite prévio da Equipe técnica da SEMPRE.

O material didático a ser disponibilizado pela empresa contratada (300 unidades para a devolutiva de relatórios e 300 unidades para os cursos de capacitação) no seminário e nas oficinas de capacitação deverá ser disponibilizados em cópia física dos slides apresentados para todos os profissionais (com 10 turmas de até 30 participantes).

Quadro resumo:

ETAPAS	PUBLICO ALVO E QUATIDADE DE TURMAS	CARGA HORÁRIA
Devolutiva do resultado do diagnostico consolidado e dos 29 CRAS	Até 3 turmas com até 50 pessoas cada.	Até 3 turmas de até 20 horas cada.
Capacitação da equipe técnica dos CRAS sobre os Protocolos.	10 cursos com até 30 pessoas cada.	10 cursos de até 40 horas cada

4. RESULTADO E PRODUTOS PREVISTOS

O quadro a seguir demostra as entregas por etapas do trabalho a ser desenvolvido, bem como o percentual de pagamento do serviço respectivo, condicionado ao aceite da equipe tecnica da SEMPRE:

ETAPAS	CRONOGRAMA FÍSICO	ENTREGAS	CRONOGRAMA FINANCEIRO (PERCENTUAL)
Etapa 1 - Diagnóstico	Até 90 dias* a partir da assinatura do contrato	30 Relatórios, sendo 1 consolidado com o aceite da equipe técnica da SEMPRE	25%
Etapa 2 – Protocolo	Até 60 dias a partir do aceite do Diagnóstico.	Conforme descrito no quadro resumo ao final do ítem 3 B deste TR.	25%
Etapa 3 – Experiência exitosa	Até 30 dias do aceite da etapa protocolo.	2 Protocolos gerados a partir de casos de sucesso aprovados pela equipe técnica da SEMPRE, seguindo os requisitos descritos no item 3 B.5 e de acordo com o quadro resumo apresentado no item 3 B6.	15%
Etapa 4 – Suporte de Comunicação	Até 30 dias do aceite da etapa Experiência exitosa	Conforme quadro resumo descrito no ítem 3.D deste Termo de Referência.	15%
Etapa 5 - Capacitação	Até 60 dias do aceite da etapa Suporte de Comunicação.	Conforme quadro resumo descrito no ítem 3.E deste Termo de Referência.	20%
Total			

Nota: * Do prazo de 90 (noventa) dias previsto no cronograma físico da etapa de diagnóstico, está incluso 30 (trinta) dias de planejamento que a empresa contratada terá após a assinatura do contrato com a SEMPRE.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

- A execução do contrato será de 9 (nove) meses (conforme Cronograma Físico-Financeiro descrito neste TR) e a vigência de 12 (doze) meses, considerando nesse prazo o período máximo de até 30 (trinta) dias para o planejamento das demandas, conforme especificado a seguir;
- Será permitida a subcontratação para atividades meio do objeto ou de parte dele;
- Após a emissão da OS, o CONTRATADO (A) deverá iniciar o trabalho no prazo de até 07 (sete) dias corridos;
- O planejamento da demanda será realizado com ampla participação da SEMPRE, que deverá subsidiar o CONTRATADO(A) com informações necessárias para análises iniciais sobre os processos priorizados, envolvendo, indicadores, relatórios, formulários, impressões de gestores e servidores, reclamações do cidadão, prioridades, legislações ou outras informações julgadas relevantes;
- O planejamento da demanda representa um ajuste firmado entre o CONTRATANTE a respeito do detalhamento da prestação de serviços e não será remunerado;
- O planejamento da demanda resultará em um Plano de Execução de Serviços;
- O CONTRATADO (A) tem o direito de receber o pagamento pelos serviços após a emissão do Termo de Recebimento pelo CONTRATANTE, observados os critérios e as entregas indicados nesse TR;
- Caso os produtos não estejam de acordo com as especificações e qualidade contida no Termo de Referência e Anexos, será devolvido à CONTRATADA(O), para adequação.

6. REQUISITOS TÉCNICOS E QUALIFICAÇÕES

A CONTRATADA deverá alocar profissionais que possuam requisitos técnicos mínimos, de caráter classificatório e eliminatório, inclusive a comprovação da experiência

mínima exigida, em projetos anteriores, para ocupar as seguintes funções:

6.1 Gerente do Projeto

O projeto deverá contar com 1 (um) Gerente do Projeto, representante da empresa, que será responsável pelos serviços técnicos prestados e pelas definições estratégicas em todas as etapas de desenvolvimento dos trabalhos.

6.1.1 Equipe para Desenvolvimento dos Protocolos:

A contratada deverá alocar no projeto:

6.1.1.1 01 Coordenador de Desenvolvimento dos Protocolos com formação na área de humanas com 10 anos de experiência, preferencialmente com curso de especialização *Lato Sensu* e/ou *Scrito Sensu* (mestrado e/ou doutorado);

6.1.1.2 01 profissional formado na área de humanas com experiência de 5 anos em pesquisa de mercado, com atuação em grupo focal e experiência de 5 anos na Política de Assistência Social, preferencialmente com curso de especialização *Lato Sensu e/ou Scrito Sensu* (mestrado e/ou doutorado).

6.1.1.3 01 Assistente Social ou Psicólogo com experiência de 10 anos na Política de Assistência Social;

6.1.2 Equipe para Capacitação:

A contratada deverá alocar no projeto:

6.1.2.1 01 Coordenador de Treinamento com formação na área de humanas com 10 anos de experiência em Treinamento de Equipes, preferencialmente com curso de especialização *Lato Sensu* e/ou *Stricto Sensu* (mestrado e/ou doutorado)

6.1.2.2 02 Facilitadores formados na área de humanas com experiência de 5 anos em Capacitação ou Treinamento de Equipes, preferencialmente com curso de especialização *Lato Sensu.*

Deverá ser comprovado pela empresa o vínculo empregatício de todos os membros da equipe técnica que executará o Projeto. Tais documentos deverão ser comprovados mediante: Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, participação societária, contrato de prestação de serviço ou declaração da empresa de contratação futura de tais profissionais, desde que venha a ser vencedora do certame. Tais comprovações de vínculo serão exigidas no momento da assinatura do contrato com a empresa vencedora.

A comprovação de titulação por parâmetro será realizada através de apresentação

de cópia(s) autenticada(s) de diploma(s)/certificado(s), de cursos reconhecidos/convalidados pelo Ministério da Educação – MEC.

A comprovação do tempo de experiência por função será realizada através de apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica emitidos por pessoa física e/ou jurídica.

Todos os documentos de empresa, no caso de estrangeira, incluindo portfólios, propostas e documentos de qualificação, deverão ser traduzidos para o Português do Brasil por tradutor juramentado, bem como consularizados e/ou apostilados.

Os parâmetros de medição com os devidos pesos, estão descritos a seguir:

EQUIPE	**PARÂMETRO 1**	**PARÂMETRO 2**	**PARÂMETRO 3**	**PARÂMETRO 4**	**TOTAL**
01 Coordenador de Desenvolvimento dos Protocolos	Formação Exigível*: SIM = FORMAÇÃO NA ÁREA DE HUMANAS COM 10 ANOS DE EXPERIÊNCIA NÃO = ELIMINADO	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Lato Sensu* – ESPECIALIZAÇÃO, MBA) PESO 0,5	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Stricto Sensu* - MESTRADO) PESO 1,0	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Stricto Sensu* - DOUTORADO) PESO 1,5	3,0

01 profissional formado na área de humanas	Formação Exigível*: SIM = FORMAÇÃO NA ÁREA DE HUMANAS COM EXPERIÊNCIA DE 05 ANOS EM PESQUISA DE MERCADO, COM ATUAÇÃO EM GRUPO FOCAL E EXPERIÊNCIA DE 5 ANOS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO = ELIMINADO	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Lato Sensu* – ESPECIALIZAÇÃO, MBA) PESO 0,5	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Stricto Sensu* - MESTRADO) PESO 1,0	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Stricto Sensu* - DOUTORADO) PESO 1,5	3,0
01 Assistente Social ou Psicólogo	Formação Exigível*: SIM = FORMAÇÃO SERVIÇO SOCIAL OU PSICOLOGIA COM EXPERIÊNCIA DE 10 ANOS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO = ELIMINADO	----------	----------	----------	-------
01 Coordenador de Treinamento	Formação Exigível*: SIM = FORMAÇÃO NA ÁREA DE HUMANAS COM 10	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Lato Sensu* – ESPECIALIZAÇÃO, MBA)	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Stricto Sensu* - MESTRADO)	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Stricto Sensu* - DOUTORADO	3,0

	ANOS DE EXPERIÊNCIA EM TREINAMENTO DE EQUIPES NÃO = ELIMINADO	PESO 0,5	PESO 1,0	PESO 1,5	
02 Facilitadores	Formação Exigível*: SIM= FORMAÇÃO NA ÁREA DE HUMANAS com experiência de 5 anos em Capacitação ou Treinamento de Equipes NÃO = ELIMINADO	Formação Desejável**: SIM*** (Pós-Graduação *Lato Sensu* – ESPECIALIZAÇÃO, MBA) PESO 0,5 por cada Facilitador	-------	-------	1,0
PONTUAÇÃO TOTAL					**10,0**

*Formação Exigível: caráter eliminatório

**Formação Desejável: caráter classificatório

***SIM: Será pontuado por profissional somente uma titulação por parâmetro.

7. FORMA DE SELEÇÃO

- O preço a ser apresentado em Proposta de Preço (Anexo B) deverá considerar um LOTE ÚNICO, descrevendo valor por item de execução, cujas especificações técnicas estão dispostas neste Termo de Referência e seus Anexos;
- Nos preços dos produtos apresentados na proposta deverão estar **INCLUSOS** todos os custos, tributos, fretes e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto a ser adquirido, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou qualquer título posteriormente.
- Todos os custos previstos para execução do objeto da contratação, incluindo as etapas previstas no item ESCOPO deste TR, bem como despesas referentes a/; deslocamento aéreo ou marítimo, transporte terrestre, alimentação e hospedagem , necessários às etapas de execução dos serviços que serão realizadas no Município de

Salvador, estarão sob a responsabilidade da empresa CONTRATADA(O).

8. INSUMOS DISPONÍVEIS

- A SEMPRE disponibilizará todos os documentos pertinentes ao cumprimento do objetivo da contratação como modelos de instrumentais, protocolo de Benefício Eventual em desenvolvimento e outros;

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- Os serviços prestados serão fiscalizados por representantes da CONTRATANTE, incluindo cinco membros, sendo um membro da Diretoria de Proteção Social Básica, 1 Técnica de Referência do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, 1 Técnica de Referência do PAIF, 1 Representante da Gestão do SUAS, e 1 Coordenador de CRAS, e será realizada por servidores da SEMPRE, designados via Portaria que poderão exigir do CONTRATADO(A), a qualquer tempo, esclarecimentos, demonstrativos e documentos que comprovem a regularidade e cumprimento integral das cláusulas contratuais. Incumbe à fiscalização:
- Acompanhar e verificar a perfeita execução do contrato, em todas as suas fases, competindo-lhe, primordialmente:
- Acompanhar o cumprimento dos prazos de execução;
- Transmitir à CONTRATADO(A) instruções, e comunicar alterações de prazos e cronogramas de execução, quando for o caso;
- Anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção de falhas, irregularidades e/ou defeitos, podendo ainda suspender-lhes a execução, sem prejuízos das sanções contratuais legais;
- Dar imediata ciência a seus superiores: do acompanhamento e avaliação financeira do contrato, dos incidentes e ocorrências da execução que possam acarretar a imposição de sanções ou a rescisão contratual;
- Adotar, junto a terceiros, as providências necessárias para a regularidade da execução do contrato;
- A fiscalização, pelo CONTRATANTE,não desobriga a CONTRATADO(A) de sua

responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto contratual;

- A ausência de comunicação, por parte da CONTRATANTE, sobre irregularidades ou falhas, não exime a CONTRATADO(A) das responsabilidades determinadas neste termo;
- A CONTRATANTE poderá recusar, sustar e/ou determinar a substituição ou desfazimento de serviços que não estejam sendo ou não tenham sido fornecidos ou executados de acordo com as Normas Técnicas e/ou em conformidade com as condições do contrato, ou ainda que atentem contra a segurança de terceiros;
- A CONTRATADO(A) adotará as providências necessárias para que qualquer serviço considerado não aceitável, no todo ou em parte, seja refeito, reparado ou substituído, às suas expensas;
- A não aceitação de algum serviço, no todo ou em parte, não implicará na prorrogação do prazo de entrega, instalação, ou treinamento salvo expressa concordância do CONTRATANTE;
- A CONTRATADO(A) permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e à execução contratual, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização;
- A CONTRATADO(A) se obriga a permitir que a auditoria interna do CONTRATANTE e/ ou auditoria externa por ela indicada tenham acesso a todos os documentos que digam respeito à execução contratual;
- A CONTRATANTE fiscalizará a obrigação da CONTRATADO(A) de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no TR;
- Mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADO(A), a qualquer tempo, deverá encaminhar para a SEMPRE após inserção dos dados coletados os documentos relacionados com a execução do presente termo, para a validação do pagamemnto respectivo.
- O início da execução dos serviços será em até oito dias após a emissão da ordem de serviço.
- A gestão do contrato deverá ser exercida pelo setor administrativo do órgão competente.

ANEXO I

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇOS Nº._

Contrato Nº.____

1. OBJETO DO CONTRATO

Tem como objeto contratação de empresa especializada na realização de pesquisa de mercado, estudo e projetos técnicos, para atuação na área de Assistência Social, visando o desenvolvimento de protocolos de padronização de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios que venham contribuir para qualificação do corpo técnico da Proteção Social Básica no municipio de Salvador, através das seguintes etapas de trabalho:

f) Elaboração de Diagnóstico Técnico e Socioterritorial da Proteção Social Básica da SEMPRE;

g) Protocolo para Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica do município de Salvador;

h) Referência de Experiências Sociais Exitosas;

i) Suporte de Comunicação;

j) Capacitação da Equipe;

2. IDENTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Item	ETAPAS	PRAZO MÁXIMO
1		
2		
(...)		
TOTAL		

,_____de____de 2019.

_____ _____

FISCAL DE CONTRATO PREPOSTO DA CONTRATADO (A)

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(em papel personalizado da empresa)

Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza - SEMPRE

A/C: Sr.

PROCESSO Nº xxxxx

Prezados Senhores,

Apresentamos proposta comercial para o desenvolvimento de protocolos de padronização de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios e que venham contribuir para qualificação do corpo técnico da Proteção Social Básica no municipio de Salvador, através das seguintes etapas de trabalho:

a) Elaboração de Diagnóstico Técnico e Socioterritorial da Proteção Social Básica da SEMPRE;

b) Protocolo para Serviços, Programas, Projetos e Benefícios da Proteção Social Básica do município de Salvador;

c) Referência de Experiências Sociais Exitosas;

d) Suporte de Comunicação;

e) Capacitação da Equipe;

DESPESAS	**R$**
A-HORA TÉCNICA DO CONSULTOR(A)	
B-ENCARGOS SOCIAIS	
C-CUSTO ADMINISTRATIVO	
SUB TOTAL 1 (A + B + C)	
D-DESPESAS FISCAIS/PIS/ISS/COFINS (SEM CSLL-16,62%)	
TOTAL (A + B + C + D)	

Declaramos que no preço acima proposto, estão INCLUSOS todos os custos necessários para a prestação dos serviços, objeto do termo de referência, incluindo todos os tributos, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidem ou venham a incidir sobre o objeto desta aquisição e que influenciem na formação dos preços desta proposta.

O prazo de validade de nossa proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data de apresentação da proposta.

Os serviços serão executados conforme indicações das respectivas Ordens de Serviço.

Declaramos plena aceitação das condições estabelecidas no TR e seus anexos.

A proposta comercial deverá ser elaborada em Português do Brasil.