



DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	2018/2 - 13º TA												2º SEMESTRE				%RZ/PR
		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		MÉDIA		TOTAL		
		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	
GASB		3.227	6.503	3.226	6.497	3.226	3.929	3.225	9.532	2.915	7.325	2.120	5.087	2.990	6.479	17.939	38.873	217%
Atendimento a gestantes	Atendimento	300	301	300	455	300	319	300	396	280	654	260	514	290	440	1.740	2.639	152%
Serviço de proteção social básica ao cidadão, pessoas com deficiências e idosos	Atendimento	2.074	5.352	2.074	4.918	2.074	2.521	2.074	7.891	1.904	3.581	1.264	3.550	1.911	4.636	11.464	27.813	243%
Malha compressiva ao cidadão (queimadura)	Atendimento	30	0	30	0	30	0	30	0	30	17	30	87	30	17	180	104	58%
Atendimento a criança com leite especial e fralda infantil	Atendimento	563	565	560	829	560	797	560	947	500	728	486	576	538	740	3.229	4.442	138%
Eventos em parceria (atendimento/pessoas)	Atendimento	200	200	200	200	200	206	200	216	140	1.956	80	136	170	486	1.020	2.914	286%
Assessoria a entidade social	Atendimento	25	28	26	28	26	30	25	32	25	51	0	69	21	40	127	238	187%
Entidades sociais apoiadas	Entidade	20	41	21	51	21	36	21	30	21	215	0	65	17	73	104	438	421%
Assessoria aos municípios	Atendimento	15	16	15	16	15	20	15	20	15	123	0	90	13	48	75	285	380%

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

A OVG, por meio da Gerência de Assessoramento e Benefícios, oferece atendimento a pessoas de todo o Estado em situação de vulnerabilidade social e, também, a entidades sociais, devidamente cadastradas na Organização, com o objetivo de proporcionar mais qualidade de vida, com ações focadas no atendimento das necessidades do usuário por meio de acolhimento, visita domiciliar e doação de benefícios.

A ação beneficia cidadãos que buscam apoio diretamente na OVG, encaminhados pelos municípios ou atendidos pelas instituições sociais, incluindo pessoas de baixa renda, idosos, crianças, gestantes e pessoas com deficiência.

Benefícios doados: Andador; Bengala; Cadeiras de rodas padrão, pedal elevado, reforçada, infantil e higiênica; Colchões d'água e caixa de ovo; Enxoval de bebê; Fraldas descartáveis geriátricas e infantis; Malha compressiva; Muletas canadenses e axilares; Leites para crianças (Fórmulas Infantis); Exame de DNA.



OVG realiza evento para entrega de benefícios

A OVG oferece apoio e assessoramento às entidades sociais públicas municipais, incluídas as Secretarias Municipais de Assistência Social, na realização de ações de promoção e inclusão social às pessoas em situação de vulnerabilidade social, em interação com Prefeituras, Gestores Sociais e técnicos em geral.

As entidades filantrópicas cadastradas na OVG também contam com apoio e assessoramento mediante orientações operacionais e metodológicas sobre o trabalho de Assistência Social e repasse de benefícios, numa articulação com as instituições assistidas e com os Conselhos Municipal e Estadual de Assistência Social.

Em 2018 foram realizadas as seguintes atividades:

- Capacitação de entidades sociais cadastradas na OVG, que atuam com idosos;
- Palestra socioeducativa para as gestantes sobre a importância do aleitamento materno;
- Palestra sobre cuidados da alimentação infantil para as famílias cadastradas no programa de atendimento às crianças com os benefícios de leites especiais e fraldas descartáveis infantis;
- Eventos em parceria com governo estadual;
- Visitas domiciliares e institucionais;
- Orientação à comunidade sobre as formas de acesso aos benefícios doados pela OVG;
- Capacitações e orientações aos profissionais das entidades sociais e dos municípios, em especial aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS);
- Articulação com os Núcleos de Atendimento à Saúde e CRAS.



Palestra para gestantes na sede da OVG

METAS

Nos relatórios gerenciais mensais encontram-se identificadas as causas e medidas saneadoras apresentadas ao longo do ano.

Atendimento a gestante / Apoio e assistência às gestantes

Tivemos questões pontuais em dois meses, março e junho, em que as metas não foram atingidas, mas tanto as metas semestrais, quanto a meta global foram cumpridas. As futuras mães receberam orientações das assistentes sociais e uma bolsa com o enxoval de bebê para garantir as peças de vestuário para as primeiras necessidades do recém-nascido.

Atendimento ao cidadão, pessoas com deficiências e idosos / Apoio e assistência aos cidadãos, pessoas com deficiências e idosos

Com a equilibrada gestão dos processos de compra, os benefícios foram viabilizados e com o estoque de cadeiras de rodas, muletas, andadores, bengalas, colchões d'água e caixa de ovo, fraldas descartáveis geriátricas e cobertores, a OVG garantiu o apoio para milhares de famílias goianas e, conseqüentemente, cumpriu as metas pactuadas no Contrato de Gestão.

Atendimento ao cidadão com malha compressiva / Apoio e assistência aos cidadãos vítimas de queimadura

As metas de atendimento com malha compressiva ficaram prejudicadas durante todo o ano, devido aos problemas com a qualidade da matéria-prima adquirida. Entramos em contato com o Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), em busca de parceria com sua equipe de fisioterapeutas especializados na área para fazer a avaliação sobre a qualidade e a modelagem da malha compressiva. Tanto o HUGOL quanto a Dra. Cristina Lopes, fisioterapeuta e referência no atendimento a vítimas de queimaduras em nosso Estado, participaram junto com a equipe da OVG de testes com um fornecedor de São Paulo, cuja avaliação foi negativa.

Além de demorado o processo, por ser empresa de outro estado, a relação custo/benefício não seria compatível com as necessidades da OVG. Foi definido, em julho, que a produção das malhas voltaria a ser realizada pela própria OVG e foi iniciado o processo para aquisição da matéria-prima com finalização em outubro. Também buscamos a Universidade Estadual de Goiás/ESEFFEGO para disponibilizar estagiários de fisioterapia e agilizar os processos de medidas dos pacientes ainda internados.

No mês de novembro a OVG entrou em contato com as vítimas de queimaduras para tirar as medidas das malhas e começou a produção das peças. Em dezembro, as malhas foram entregues aos beneficiários.

Atendimento a criança / Apoio e assistência às crianças

No primeiro semestre a OVG passou por problemas com os processos de compra de leites especiais e fraldas descartáveis infantis. Dessa forma, as metas foram cumpridas apenas parcialmente. No entanto, foi realizado um esforço de gestão para corrigir essas questões e viabilizar os benefícios para o segundo semestre. Os benefícios começaram a ser entregues na OVG no fim de julho e, desde então, os atendimentos ultrapassaram a meta com o foco de atingir a meta pactuada no 13º Termo Aditivo.



Fraldas descartáveis infantis e leites especiais

Garantia dos direitos de personalidade (DNA)

A OVG atende quem precisa de investigação de paternidade, por meio dos exames de DNA, que são encaminhados pelo Ministério Público, ou seja, para famílias em situação de vulnerabilidade. Assim, a demanda é variável e nem sempre é possível atingir a meta, pois seguimos apenas as determinações do MP. A partir do 13º Termo Aditivo, essa rubrica foi incorporada ao "Apoio e assistência aos cidadãos, pessoas com deficiência e idosos", por isso os atendimentos estão preenchidos apenas no primeiro semestre. No segundo semestre estão contabilizados na rubrica correspondente.

Eventos em parceria / Apoio e assistência aos cidadãos em eventos em parceria

A OVG participa de vários eventos ao longo do ano, onde leva benefícios para atender cidadãos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. São eventos promovidos pelo governo estadual, faculdades, instituições religiosas ou entidades sociais, tais como Ação Cidadã, Governo Junto de Você, Jornada da Cidadania, Mães em Harmonia, dentre outros. Em

dois meses, janeiro e abril, a meta não foi alcançada porque eventos não foram realizados e/ou porque não teve demanda espontânea suficiente, mas a meta global foi executada.



OVG participa do projeto Ação Global e da Jornada da Cidadania (PUC-GO) e beneficia gestantes



Doações nos eventos em parceria

Assessoria a entidades sociais / Assessoria e capacitação a entidades sociais e apoio a entidades sociais

O atendimento às entidades sociais ficou prejudicado no primeiro semestre porque se baseou, além dos serviços de assessoria, na doação de gêneros alimentícios que é uma necessidade constante das instituições. No entanto, a OVG não teve regularidade nas doações de seus parceiros, o que influenciou no cumprimento global da meta. Já no segundo semestre, as metas foram cumpridas em sua totalidade.

No 12º TA, havia apenas a rubrica "Assessoria a entidades sociais". No 13º foi acrescentada a capacitação e apoio a entidades sociais. Em novembro de 2017 foi criada a

Coordenadoria de Capacitação e Consultoria, que atua como difusora de boas práticas de assistência e responsabilidade social entre as entidades cadastradas, setor privado, parceiros governamentais e terceiro setor, e no Termo Aditivo assinado em 2018 foi feito o ajuste necessário para contabilizar esse atendimento. O apoio a entidades sociais se refere ao número de doações realizadas para as instituições.



Doação de alimentos para entidades sociais



Capacitação para entidades sociais



Assessoria aos municípios / Assessoria e orientação a municípios

Com a realização de parcerias com os instrumentos públicos municipais (Secretarias de Assistência Social, CRAS e CREAS), a OVG cumpriu integralmente as metas pactuadas.

Todas as metas pactuadas atendidas pela Gerência de Assessoramento e Benefícios, no 13º Termo Aditivo, foram ajustadas dentro do histórico de realização dos programas, ou seja, mais próximo da realidade de atendimento desta Organização.

As atividades realizadas contribuíram para o alcance das metas planejadas, como o trabalho de articulação em rede com os Núcleos de Saúde e Centros de Referência de Assistência Social e, também, a ampla divulgação realizada pela Assessoria de Comunicação da OVG dos serviços oferecidos pela GASB.

Outro fator relevante foi a contratação de 4 assistentes sociais e 10 estagiárias de Serviço Social. Isso contribuiu para agilizar o atendimento, visto ter reduzido o tempo de espera para dar entrada às solicitações de benefícios e ampliou o escopo de visitas domiciliar e institucional.

O Centro Goiano de Voluntários (CGV) recebe, capacita e encaminha, para instituições, pessoas interessadas no trabalho voluntário e, também, orienta as entidades interessadas em recebê-las. O CGV promove a cultura do voluntariado, visando difundir informações, multiplicar experiências de sucesso e potencializar parcerias para o desenvolvimento de iniciativas na área.

Durante a capacitação, os candidatos a voluntários recebem informações sobre a legislação pertinente à atividade (Lei nº 9.608/98), direitos, obrigações, atribuições e campos de atuação. As pessoas que passam pela qualificação contam com 158 instituições parceiras, como abrigos para idosos, hospitais públicos e centros de educação infantil, que também recebem toda orientação necessária para receber o voluntário.

A unidade realiza, em média, três capacitações mensais. As orientações sobre o voluntariado também são repassadas em eventos diversos, escolas, universidades, igrejas, associações de bairro.



Palestra Capacitando Voluntários

Dentre as principais parcerias firmadas em 2018 podemos citar:

- Santa Casa de Misericórdia de Goiânia: recebeu 148 voluntários capacitados e encaminhados pelo CGV;
- Ordem dos Advogados de Brasil - Seccional de Goiás (OAB-GO): treinamento de advogados para prestarem serviços voluntários de orientação às instituições parceiras da OVG;
- Arquidiocese de Goiânia: por meio do setor da Juventude, que desenvolve o Projeto Semeadores da Alegria, realizamos a capacitação de 72 novos integrantes que, em sua maioria, fazem o voluntariado de visitas aos hospitais públicos de Goiânia e Aparecida de Goiânia;

- FCF - Faculdade Catedral da Família: capacitação de 52 capelães para assistência religiosa voluntária em hospitais, presídios, empresas, creches, asilos e famílias;
- Congregação Cristã no Brasil: capacitação de 168 pessoas para prestarem serviços voluntários nas unidades prisionais de Goiânia e região de Jataí - GO, em obediência às normas recentes da Superintendência Executiva de Administração Penitenciária (SEAP).

Contamos com a atuação de 495 voluntários no Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade, totalizando 3.643 horas de trabalho. O CAR é um evento de grande relevância para OVG, que acontece com o apoio majoritário de voluntários, em sua maioria, cadastrados no CGV. Destacamos nesse ano a expressiva participação dos colaboradores da OVG, fortalecendo assim uma grande meta: que todo brasileiro seja parte ativa na construção de um país melhor, através da contribuição e participação voluntária.

Para comemorar o Dia Nacional do Voluntário, o CGV promoveu a integração entre parceiros e voluntários para uma ação social em favor do Centro de Educação Infantil Sociedade Eunice Weaver, entidade cadastrada na unidade, que se encontrava com problemas de gestão e financeiros. A ação começou em maio com uma palestra sobre voluntariado para a comunidade local, pais e professores, e orientações aos professores no planejamento das aulas para que o trabalho voluntário fosse considerado e expandido através das crianças. Com diversas parcerias, realizamos a restauração do parque infantil, da fachada do prédio de dois andares, pintura do muro, limpeza da área externa e alguns pequenos reparos na área interna do prédio. O objetivo da ação social foi iniciar o processo de revitalização e mobilizar a comunidade para apoiar e contribuir com a continuidade da manutenção da instituição.



Restauração do parque infantil

No dia 25 de agosto, finalizamos o projeto com um grande evento de celebração pelo Dia Nacional do Voluntário, que contou com apresentações artísticas, brincadeiras, palestras, corte de cabelo, aferição de pressão arterial, lanches, orientação de higiene bucal, brinquedos infláveis, assistência jurídica e entrega de certificados aos parceiros e voluntários da ação social. Ressaltamos que a Sociedade Eunice Weaver ganhou vida com a ampliação e reforma do parque infantil, pintura da fachada, do muro e limpeza geral do pátio.



Voluntários animam a festa na Sociedade Eunice Weaver

Em dezembro, o Dia Internacional do Voluntário foi comemorado com uma homenagem aos voluntários que atuam nas unidades da OVG e parceiros que, durante o ano, exerceram essa nobre função social, no compromisso e esperança de um mundo mais solidário. O evento foi realizado no auditório da Organização e na ocasião foi lançado o site do voluntariado no www.ovg.org.br, uma rede colaborativa que traz opções para credenciamento de entidades e voluntários, doações para projetos e o quadro de vagas de disponíveis nas instituições parceiras da OVG.



Auditório lotado na comemoração do Dia do Internacional do Voluntário

METAS

Nos relatórios gerenciais mensais encontram-se identificadas as causas e medidas saneadoras apresentadas ao longo do ano. O Centro Goiano de Voluntários encerra o ano de 2018 cumprindo as metas estabelecidas, nos dois semestres:

- Visitas técnicas/capacitações: 102 visitas técnicas em instituições com objetivo de capacitar, renovar, atualizar cadastro, firmar novas parcerias para promoção do voluntariado e oferecer o trabalho dos voluntários que procuram o CGV;
- Finalizamos o ano de 2018 com 158 instituições parceiras aptas a receber voluntários: aspectos legais, direitos e deveres e projeto institucional (objetivos, metas, programa de valorização);
- Capacitação de voluntários no interior: alcançamos 35 municípios goianos, por meio de palestras de capacitação/orientativas;
- Capacitação de 65 colaboradores da OVG;
- Encaminhamentos: 732 voluntários encaminhados para auxiliar as entidades no desenvolvimento de suas ações sociais. Todos esses profissionais colaboram, por meio do trabalho voluntário, com a realização de atividades essenciais no dia a dia das instituições, voltadas para a gestão na área de contabilidade, jurídica e assistência social; na área de atendimento como psicologia, medicina, enfermagem e serviço social; auxílio administrativo como digitação e arquivos; promoção da instituição através de mídias abertas, dentre tantos outros.



Professor Philippe é voluntário no CCI Norte Ferroviário: aula de idioma

SÍNTESE DAS METAS FÍSICAS DA ATENÇÃO SOCIAL AO CIDADÃO EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE E PARCERIAS SOCIAIS

Especificação		Unidade de medida		ATENÇÃO SOCIAL AO CIDADÃO EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL E PARCERIAS SOCIAIS													
				1º SEMESTRE / 12º TA						2º SEMESTRE / 13º TA						TOTAL ANUAL (2018)	
				MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL	
PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ				
GASB		2.930	3.083	17.582	18.497	105%	2.990	6.479	17.939	38.873	217%	2.960	4.781	35.521	57.370	162%	
Atendimento a gestantes		315	373	1.890	2.238	118%	290	440	1.740	2.639	152%	303	406	3.630	4.877	134%	
Serviço de proteção social básica ao cidadão, pessoas com deficiências e idosos		1.353	1.834	8.118	11.004	136%	1.911	4.636	11.464	27.813	243%	1.632	3.235	19.582	38.817	198%	
Malha compressiva ao cidadão (queimadura)		30	7	180	39	22%	30	17	180	104	58%	30	12	360	143	40%	
Atendimento a criança com leite especial e fralda infantil		830	394	4.980	2.366	48%	538	740	3.229	4.442	138%	684	567	8.209	6.808	83%	
Garantia dos direitos da personalidade (exame DNA)		17	8	104	45	43%						17	8	104	45	43%	
Eventos em parceria (atendimento/pessoas)		195	246	1.170	1.477	126%	170	486	1.020	2.914	286%	183	366	2.190	4.391	201%	
Assessoria a entidade social		110	74	660	444	67%	21	40	127	238	187%	66	57	787	682	87%	
Entidades sociais apoiadas							17	73	104	438	412%	17	73	104	438	421%	
Assessoria aos municípios		80	147	480	884	184%	13	48	75	285	380%	46	97	555	1.169	211%	
CGV		86	125	516	752	146%	88	148	526	888	169%	87	137	1.042	1.640	157%	
Voluntários capacitados		83	120	498	722	145%	84	145	506	868	172%	84	133	1.004	1.590	158%	
Instituições capacitadas		3	5	18	30	167%	3	3	20	20	100%	3	4	38	50	132%	

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.



4.4 PROTEÇÃO SOCIAL A FAMÍLIAS

4.4.1 Casa do Interior de Goiás (CIGO)

METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS																
		2018/1 - 12º TA																
		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		1º SEMESTRE				
		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	TOTAL	%RZ/PR	
CIGO	Usuário	333	91	333	95	333	217	333	337	333	337	333	387	333	244	1.998	1.464	73%

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

Especificação	Unidade de medida	DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS																	
		2018/2 - 13º TA																	
		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		2º SEMESTRE					
		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	TOTAL	%RZ/PR
CIGO	Usuário	333	431	333	517	333	387	333	416	333	420	333	365	333	423	1.998	2.536	127%	

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

A Casa do Interior de Goiás (CIGO) desenvolve um serviço de acolhimento provisório de alta complexidade, com uma capacidade instalada de 120 leitos, que visa a segurança de acolhida num ambiente de conforto e tranquilidade, proporcionando aos usuários atendimento social, nutricional, psicológico, de enfermagem e pedagógico. Trabalha em parceria com as prefeituras municipais, entidades sociais e em articulação com a rede de serviço socioassistencial e de saúde, oferecendo proteção social aos cidadãos dos municípios goianos.

Serviços e atividades realizadas na unidade: Hospedagem, alimentação, transporte para os itinerários referentes ao tratamento, acompanhamento profissional de enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais, atividades pedagógicas, culturais e de lazer.

Visando alcançar os objetivos e o impacto social esperado, uma equipe multidisciplinar realizou atendimento biopsicossocial e desenvolveu vários projetos e atividades para melhor atender os usuários.



Apoio ao usuário

O Serviço Social executou uma ação junto aos municípios para divulgação dos serviços e critérios de atendimento da CIGO, por telefone e e-mail, com o objetivo de democratizar o acesso e ampliar o número de municípios alcançados. Promoveu articulação com outras entidades, com orientação e encaminhamentos sobre/para as redes de serviços locais com resolutividade; elaboração de relatório social e/ou prontuários; atividades socioeducativas em grupo voltadas prioritariamente à garantia e defesa de direitos (executadas pelas Assistentes Sociais ou por convidados); estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização para o exercício da cidadania; monitoramento e avaliação do serviço com pesquisa de satisfação; organização de banco de dados e informações sobre o serviço; supervisão de estagiários e ações de educação permanente.

O setor de Psicologia forneceu o apoio psicológico necessário ao usuário, através da acolhida e psicoterapia breve focal individual. Além disso, atuamos na realização de projetos, já que consideramos o meio social do indivíduo e intervimos mediante as queixas. Dentre os projetos estão: Contador de História (parceria com o grupo Gwaya/UFG); Cuidando de Você (parceria com o Centro Universitário Uni-Anhanguera) e Atividade Educativa (parceria com os voluntários e bolsistas de Psicologia da OVG), com o objetivo de promover o bem-estar psíquico, aliviar as ansiedades e temores, levar informações, prevenir, conscientizar e fortalecer a autoestima. Obteve-se uma boa participação e assiduidade, estreitamento de vínculo (maior procura ao setor posteriormente) e depoimentos dos usuários quanto a mudança de comportamento e melhoria no estado emocional, o que comprova a eficácia dessas oficinas.

As atividades desenvolvidas pelo setor de Pedagogia foram de muita aprendizagem, integração, cultura, entretenimento, lazer e troca de experiência e saberes, onde o lúdico foi fundamental. Na oficina pedagógica são trabalhados artesanato, leitura, escrita, artes, desenho, pintura e brincadeiras. Neste ano, foi implantada a Brinquedoteca para as crianças, um espaço para brincar, aprender e criar. Foram comemoradas as datas festivas e culturais: Páscoa, Dia das Mães, Festa Junina, Dia dos Pais, Dia da Criança e Natal. Foram promovidos passeios em pontos turísticos de Goiânia: parques Bosque dos Buritis, Flamboyant e Lago das Rosas, Museu, Zoológico e Igrejas.



Idosos do Centro de Convivência se apresentam na festa junina da Casa do Interior: integração entre as unidades

Na oficina pedagógica desenvolvemos autonomia e aptidões para confeccionar produtos que possam contribuir com a renda familiar. Estas atividades auxiliam para amenizar a ansiedade do usuário durante sua estadia na CIGO e, conseqüentemente, promove melhorias na qualidade de vida dos participantes.



Usuários participam da oficina pedagógica de artesanato

Na oficina de Higiene e Beleza, em parceria com o grupo Expressão do Olhar e as cabeleireiras das outras unidades da OVG, cuidamos das usuárias com a intenção de melhorar a autoestima e para terem um tempo para si mesmas, um momento de integração para tirar o foco dos problemas de saúde. Parcerias com voluntários para abrilhantar os eventos festivos da unidade e realizar palestras educativas. Promovemos reuniões socioeducativas para informação, discussão e avaliação dos serviços oferecidos pela unidade.

A principal atividade do setor de Enfermagem está relacionada a atenção aos portadores de câncer, devido à complexidade da patologia e eventos emergenciais. O setor executou os cuidados de enfermagem de forma integral aos usuários e acompanhantes, com o objetivo de desenvolver agentes que recebem a autonomia do autocuidado e, também, para serem multiplicadores na família e nas comunidades onde vivem. Além disso, esse contato busca o fortalecimento de vínculos entre usuário e equipe e o compromisso dos mesmos nos seus tratamentos. O setor atuou em conjunto com as demais áreas técnicas na execução de palestras e orientações em grupo sobre a prevenção da gripe H1N1, saúde da mulher, higiene pessoal e do ambiente, conservação dos mobiliários, dengue, prevenção ao câncer de mama e próstata.



Setor de enfermagem monitora o estado de saúde dos usuários

O serviço de transporte facilita o acesso dos usuários ao tratamento nas unidades de saúde e a redução dos custos para eles, com atendimento em período integral. Neste ano, os veículos foram substituídos por duas vans, com capacidade para 14 pessoas, otimizando a logística nos traslados com mais conforto, agilidade e segurança.

Todas as melhorias e ações desenvolvidas durante o ano de 2018 contribuíram para um acolhimento mais humanizado, com respeito à dignidade do cidadão, assegurando os seus direitos a benefícios e serviços de qualidade.

METAS

Nos relatórios gerenciais mensais encontram-se identificadas as causas e medidas saneadoras apresentadas ao longo do ano. No período de janeiro a março a unidade passou por reforma na estrutura física, o que impactou no cumprimento da meta nos meses correspondentes. Porém, com a conclusão das obras e a reinauguração da unidade, a meta prevista foi superada em todos os meses subsequentes, significando que houve uma otimização da aplicação dos recursos e o cumprimento da meta global de atendimento.

A reforma da estrutura física representou maior efetividade para as atividades da Casa: as instalações elétricas, telefônicas e de rede foram trocadas por um novo cabeamento subterrâneo. O piso, de vermelhão, foi substituído por cerâmica. O espaço ganhou câmeras de segurança e portas automatizadas, com sensor de presença e cerca elétrica. Para melhorar a acessibilidade, foi instalado um elevador e alterada a altura do corrimão da escada. Os usuários também passaram a contar com uma nova lavanderia, coberta, com dois tanques e duas máquinas de lavar roupas. Além disso, foi criada uma ala pediátrica, brinquedoteca e a sala de TV passou a ser multifuncional. Os quartos foram equipados com armários, camas, colchões, roupa e travesseiros novos.



Criança hospedada na Casa conta com o espaço da brinquedoteca após a reforma

A unidade ainda recebeu novas luminárias, uma tomada para cada leito e pintura interna e externa. Uma nova calçada, com piso tátil, foi construída. O espaço também ganhou um novo almoxarifado. A obra atende todas as normas da Vigilância Sanitária, com isso a unidade se encontra com toda documentação relativa ao seu funcionamento regularizada junto a esses órgãos de controle.



Refeitório foi ampliado na reforma

Alguns ganhos da reforma para o Setor de Nutrição foram:

- Ampliação do refeitório, uma vez que a estrutura antiga não comportava mais o quantitativo de usuários atendidos, sendo necessário aguardar que os primeiros finalizassem suas refeições para os demais poderem adentrar ao ambiente;
- Construção de uma nova cozinha com revestimento adequado, compatível com as exigências da Vigilância Sanitária, facilitando a higienização do ambiente;
- Criação de uma área de manipulação de alimentos funcionais, possibilitando a separação de bancadas específicas para o desenvolvimento das diferentes atividades, dentre elas uma específica para manuseio das dietas especiais;
- Manutenção de área específica para higienização de utensílios e outra para armazenamento de alimentos, separadas da área de preparo dos alimentos;
- Maior proximidade da sala de nutrição com a cozinha e almoxarifado, favorecendo um melhor acompanhamento das atividades desenvolvidas nos diferentes ambientes (anteriormente esses ambientes ficavam afastados);
- Separação de um almoxarifado exclusivo para armazenamento de produtos de limpeza. A estrutura antiga da CIGO contava apenas com um almoxarifado e os produtos de limpeza eram armazenados no mesmo ambiente que os gêneros alimentícios e descartáveis, embora em regiões diferentes do mesmo.



Organização das Voluntárias de Goiás

SÍNTESE DAS METAS FÍSICAS DE PROTEÇÃO SOCIAL A FAMÍLIAS

Especificação	Unidade de medida	PROTEÇÃO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS																				
		1º SEMESTRE / 12º TA						2º SEMESTRE / 13º TA						TOTAL ANUAL (2018)								
		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR				
CIGO	Usuário	PR	RZ	333	244	1.998	1.464	73%	PR	RZ	333	423	1.998	2.536	127%	PR	RZ	333	333	3.996	4.000	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

[Handwritten signature]

4.5 CAMPANHAS, EVENTOS DE PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

4.5.1 Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade e Muquém (CAR)

METAS FÍSICAS

DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS						
Especificação	Unidade de medida	2018/1 - 12º TA		1º SEMESTRE		
		Junho		TOTAL		%RZ/PR
		PR	RZ	PR	RZ	
CAR (TOTAL)		400.000	425.000	400.000	425.000	106%
Trindade	Romeiros	400.000	425.000	400.000	425.000	106%

Fonte: Relatórios Gerenciais e retificador enviados à SEGPLAN.

DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS						
Especificação	Unidade de medida	2018/2 - 13º TA		2º SEMESTRE		
		Agosto		TOTAL		%RZ/PR
		PR	RZ	PR	RZ	
CAR (TOTAL)		50.000	50.000	50.000	50.000	100%
Muquém	Romeiros	50.000	50.000	50.000	50.000	100%

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

Durante a Romaria de Trindade e Muquém, os fiéis encontram no Centro de Apoio ao Romeiro (CAR) um ponto importante para reporem as energias e prosseguirem a caminhada da fé, com atendimento 24 horas por dia. A expectativa de romeiros que buscaram apoio nas duas unidades foi plenamente atendida.

A abertura do Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade foi realizada no dia 21 de junho e as atividades tiveram início no dia 22 de junho de 2018. O CAR de Trindade atendeu 425 mil romeiros, sendo que o mesmo romeiro é beneficiado em diversos atendimentos, como: lanche, banheiro, massagem, aferição de pressão, espaço para descanso, capela para oração, ou seja, ele pode utilizar toda a estrutura de serviços oferecida.

No CAR de Trindade contamos com 495 voluntários, que se revezaram em turnos durante os dez dias da romaria para acolher os peregrinos. Localizada no Km 9,5, da GO-060, a estrutura de quase 2.000 m² oferece gratuitamente pão com manteiga e pão com mortadela, leite, café e suco, banheiros químicos, espaço para descanso, capela e atendimentos de saúde.

A pesquisa realizada pela Goiás Turismo em 2017 para avaliar o perfil e satisfação dos romeiros, por meio de cooperação com a SEGPLAN, resultou em várias sugestões que serviram para promover melhorias, como ampliação do local para descanso e parceria com o Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER). O projeto "CRER aos Romeiros" contou com enfermeiros, fisioterapeutas e educadores físicos do hospital para oferecer atendimento e prevenir lesões durante a caminhada, reforçando o trabalho que é feito com a Prefeitura de Trindade, que realiza atendimentos de primeiros socorros.



Romeiros são servidos no CAR Trindade



Capela para oração no CAR Trindade

O CAR de Muquém, distrito de Niquelândia, é instalado no Km 14 da GO-237 e atendeu 50.000 romeiros no período de 02 a 15 de agosto, com a mesma variedade de lanches do CAR Trindade, acesso a banheiros com duchas para banho, curativos, aferição de pressão arterial, massagens, capela para oração e um espaço de convivência, onde foram

disponibilizados bancos para descanso e até tomadas para carregar celulares. Houve aumento da área de camping e a OVG cedeu colchões para os romeiros que necessitavam de pernoite. Além desses atendimentos, servimos lanches para famílias de baixa renda e pessoas em situação de rua, duas vezes por dia.



Romeiros no CAR Muquém



Atendimento no CAR Muquém

O apoio da OVG é essencial aos peregrinos que percorrem longas caminhadas, pois oferecemos acolhida carinhosa e a atenção necessária. Contamos com a colaboração de funcionários da Organização, voluntários da região, Prefeitura de Niquelândia, além de órgãos do Governo de Goiás, como Polícia Militar e Corpo de Bombeiros.

O atendimento no CAR é realizado com o auxílio de diversos parceiros, que doam gêneros alimentícios, medicamentos, sitpass, materiais de limpeza e descartáveis, materiais de divulgação, estrutura física, comodato de equipamentos e ambulância, entre outros

produtos, todos fundamentais para que a ação tenha sucesso todos os anos. Em 2018, tivemos uma captação de recursos muito significativa para as duas unidades do Centro de Apoio ao Romeiro, mais de R\$ 637.400,00.

O Observatório do Turismo do Estado de Goiás, conforme termo de cooperação com a OVG, novamente realizou pesquisa, entre os dias 22 de junho a 01 de julho de 2018, no Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade, com 360 respondentes, para conhecer o perfil e satisfação dos participantes que utilizaram as instalações do CAR. Extraímos e transcrevemos abaixo as tabelas 18 e 19, que retratam as avaliações. O resultado e sugestões apresentadas na referida pesquisa servirão para promoção de melhorias na edição do próximo ano.

A Nota Média da Avaliação Geral do Centro de Apoio ao Romeiro de Trindade foi de 4,74 (As notas da avaliação variam entre 1 e 5 e nesse a média ficou entre os conceitos Bom e Ótimo).

Avaliações

Tabela 18: Considera os serviços prestados pelo programa de apoio ao Romeiro da Organização Voluntárias de Goiás (OVG) importante?

	Respondentes	%
Sim	360	100,0%
Total	360	100,0%

Tabela 19: Avaliação: Programa de Apoio ao Romeiro – OVG

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	Ótimo	Total
Serviço de apoio ao Romeiro	0,00%	0,00%	1,69%	15,25%	83,05%	4,81
No que se refere ao tempo de espera de atendimento ao Romeiro	0,28%	0,85%	3,11%	19,49%	76,27%	4,71
Qualidade do lanche servido	0,00%	0,00%	2,82%	20,85%	76,34%	4,74
Quantidade do lanche servido	0,00%	0,00%	1,43%	20,00%	78,57%	4,77
Serviços Médicos	0,00%	0,43%	0,43%	24,79%	74,36%	4,73
Tamanho do espaço de descanso Romeiros	0,00%	0,57%	4,55%	21,31%	73,58%	4,68
Centros de apoio a Festa de Trindade	0,00%	0,00%	3,98%	26,30%	69,72%	4,66
Avaliação Geral do Programa de Apoio ao Romeiro	0,00%	0,00%	1,19%	23,21%	75,60%	4,74
Avaliação Geral da Festa de Trindade	0,00%	0,00%	1,42%	19,03%	79,55%	4,78
Nota Média Geral						4,74

Obs. As notas da avaliação variam entre 1 e 5, sendo: (1) Péssimo, (2) Ruim, (3) Razoável, (4) Bom e (5) Ótimo.

Para conhecer o perfil e satisfação do público participante da Festa de Nossa Senhora D'Abadia do Muquém, no que se refere ao atendimento do Centro de Apoio ao Romeiro, foi realizada pesquisa entre 05 e 16 de agosto, em parceria com a UEG de

Niquelândia - Curso de Turismo, no espaço montado pela OVG para atender os romeiros. Foram entrevistados 492 participantes. Extraímos e transcrevemos abaixo a tabela 16, que retrata as avaliações. O resultado e sugestões apresentadas na referida pesquisa servirão para promoção de melhorias na edição do próximo ano.

A Nota Média da Avaliação Geral do Centro de Apoio ao Romeiro de Muquém foi de 4,48 (As notas da avaliação variam entre 1 e 5 e nesse a média ficou entre os conceitos Bom e Ótimo).

Tabela 16: Avaliação: Programa de Apoio ao Romeiro – OVG

	Péssimo	Ruim	Razoável	Bom	Ótimo	Total
Serviço de apoio ao Romeiro	0,22%	0,00%	2,37%	30,97%	66,45%	4,63
Tempo de espera de atendimento ao Romeiro	0,22%	0,00%	3,54%	35,84%	60,40%	4,56
Qualidade do lanche servido	0,22%	0,00%	4,19%	35,10%	60,49%	4,56
Quantidade do lanche servido	0,22%	0,22%	2,45%	33,41%	63,70%	4,60
Serviços Médicos oferecidos aos Romeiros	0,23%	1,86%	15,85%	39,39%	42,66%	4,22
Tamanho do espaço de descanso Romeiros	0,22%	0,44%	4,16%	36,32%	58,86%	4,53
Banheiros	2,48%	2,48%	9,26%	32,28%	53,50%	4,32
Segurança	0,43%	1,52%	9,57%	37,17%	51,30%	4,37
Avaliação Geral do programa de Apoio ao Romeiro	0,22%	0,22%	4,54%	40,60%	54,43%	4,49
Nota Média Geral						4,48

Obs. As notas da avaliação variam entre 1 e 5, sendo: (1) Péssimo, (2) Ruim, (3) Razoável, (4) Bom e (5) Ótimo.

METAS

Nos relatórios gerenciais mensais encontram-se identificadas as causas e medidas apresentadas para o projeto. No dia 16 de outubro de 2018 foi encaminhado o Ofício nº 1053/2018 - DIGER com o Relatório Retificador nº 02/2018 para atualizar o número de atendimentos no Centro de Apoio de Trindade. No relatório gerencial de junho informamos 300.000 atendimentos, mas ao reavaliar o relatório da captação de recursos para o CAR Trindade, verificamos que uma quantidade significativa de farinha de trigo não havia sido contabilizada e foi totalmente utilizada na produção de pães, contribuindo para o aumento de lanches servidos aos romeiros. Assim, as metas foram cumpridas em sua integralidade.



4.5.2 Show de Natal

METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS																							
		2018/1 - 12º TA																							
		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR							
NATAL OVG		PR	RZ	0	4.592	0	1.585	0	325	0	727	0	3.303	0	220	0	1.792	0	10.752	0	10.752	-			
Brinquedos entregues	Brinquedos	PR	RZ	0	4.592	0	1.585	0	325	0	727	0	3.303	0	220	0	1.792	0	10.752	0	10.752	-			

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

Especificação	Unidade de medida	DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS																							
		2018/2 - 13º TA																							
		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR							
NATAL OVG		PR	RZ	0	751	0	123	0	40	0	99	0	0	0	680.000	629.380	113.333	105.066	680.000	630.393	93%				
Brinquedos entregues	Brinquedos	PR	RZ	0	751	0	123	0	40	0	99	0	0	0	600.000	621.580	100.000	103.766	600.000	622.593	104%				
Aldeia do Papai Noel	Pessoas	PR	RZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80.000	7.800	13.333	1.300	80.000	7.800	10%				

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

No primeiro semestre de 2018, conforme descrito no relatório anual de 2017, a OVG deu continuidade à entrega de brinquedos que estavam no estoque, por isso estão registradas as quantidades mensais entregues.

O Show de Natal da OVG ganhou novo formato em 2018, tanto na decoração natalina na Praça Cívica, atendendo à recomendação do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan), quanto na etapa de entrega de brinquedos na capital, para facilitar o acesso das crianças aos presentes.

4.5.2.1 Brinquedos

A OVG adquiriu esse ano 600 mil brinquedos e tinha em estoque 43.640 bolas, adquiridas ano passado na China, mas que devido a uma operação padrão de paralisação dos fiscais aduaneiros em Santos, só foram liberados pela Aduana no dia 26 de dezembro de 2017. Assim, totalizamos 643.640 brinquedos para distribuir nos 246 municípios goianos em 2018.

A OVG comprou bola de futebol, bola de vôlei, boneca, bola de encaixe, quebra-cabeça, caminhão caçamba, Kit Chá e Jogo Quem Sou. Ao escolher os brinquedos, a Diretoria da Organização levou em conta não apenas o preço e a qualidade, mas também o caráter educativo e interativo dos produtos por entender que, além de entretenimento, eles desempenham um papel importante para o desenvolvimento cognitivo e social das crianças.

Os jogos estimulam a memória, o raciocínio e a capacidade de concentração, além de transmitirem valores sociais essenciais para a formação do indivíduo, como receber ajuda e auxiliar o próximo nas tarefas e a obediência às regras estabelecidas. Ajudam também na interação com outras crianças e com os familiares, contribuindo para melhorar o relacionamento interpessoal.

METAS

Distribuição Interior

A OVG repassou os brinquedos para os coordenadores das 27 regionais, que ficaram responsáveis pelas entregas nos 245 municípios do interior, entre os dias 1º e 10 de dezembro. Os coordenadores de cada regional receberam os brinquedos mediante assinatura de Termo de Recebimento, onde assumiram o compromisso de distribuir os brinquedos ao público-alvo do Programa, crianças de 0 a 12 anos, em situação de vulnerabilidade social, cientes de que os mesmos não poderiam ser utilizados para outros fins. Comprometeram-se, também, a informar e devolver à OVG os brinquedos eventualmente não distribuídos, nas mesmas condições recebidas, bem como, encaminhar o Relatório Final dos eventos de

distribuição ocorridos nos municípios, visando subsidiar a prestação de contas aos órgãos de controle.

Entidades sociais do interior do Estado, cadastradas na OVG e que atendem o público infantil, também receberam brinquedos. No total, foram distribuídos 551.764 brinquedos no interior.

Distribuição Goiânia

O Show de Natal ganhou novo formato em 2018 para facilitar o acesso das crianças aos presentes. Foram promovidos 12 eventos em bairros diferentes, sendo nove em instituições sociais cadastradas na OVG, um em uma unidade da Organização e dois em locais públicos. A mudança teve como objetivo democratizar a entrega, fazendo com que as crianças não precisassem percorrer um longo trajeto para ter acesso aos brinquedos.

Outro fator importante que pesou na definição do formato foi a necessidade de fortalecer as entidades sociais cadastradas na Organização. Ao realizar os eventos, que receberam crianças de todas as regiões de Goiânia, a OVG ajudou a divulgar o trabalho das instituições, fazendo com que a população conheça a atuação de cada uma delas.



Papai Noel fica mais próximo das crianças com novo formato de entrega

Cronograma de Entrega de Brinquedos pela OVG em Goiânia:

Dia 8 de dezembro

Local público - Avenida Brasil, Residencial Jardins do Cerrado II, Região Oeste.

Núcleo Educacional Mãe Dolorosa - Vila Matilde, Região Leste.

Obras Sociais do Centro Espírita Irmão Áureo (OSCEIA) - Jardim Nova Esperança, Região Oeste.

Dia 9 de dezembro

Projeto Semear - Residencial Itaipu, Região Sudoeste.

Associação Casa de Cultura Antônia Ferreira de Souza - Residencial Forteville, Região Sudoeste.

Centro de Esporte e Lazer - Jardim Guanabara II, Região Oeste.

Dia 15 de dezembro

Ministério Terra Fértil - Parque Santa Cruz, Região Sudeste.

Lar Pio XII - Vila Mutirão, Região Noroeste.

Associação Beija-Flor - Bairro da Vitória, Região Noroeste.

Dia 16 de dezembro

Associação dos Idosos do Balneário Meia Ponte - Jardim Balneário Meia Ponte, Região Norte.

Sociedade Eunice Weaver - Residencial Morumbi, Região Norte.

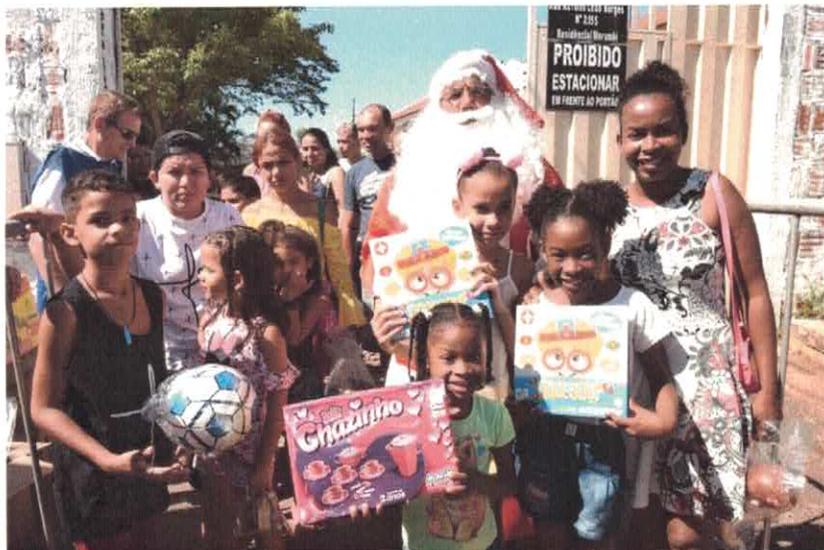
Centro de Convivência de Adolescentes da OVG - Jardim Novo Mundo, Região Leste.

Além dessa distribuição, todas as entidades sociais de Goiânia, cadastradas na OVG e que atendem crianças, receberam presentes. Assim, na capital foram entregues 69.816 brinquedos.

Diante disso, a OVG ultrapassou a meta pactuada de 600.000 crianças beneficiadas, pois fez a distribuição de 621.580 brinquedos nos 246 municípios goianos.



Handwritten signatures and initials in blue ink.



Crianças brincaram no pula-pula, receberam brinquedos e assistiram shows artísticos em todos os eventos realizados

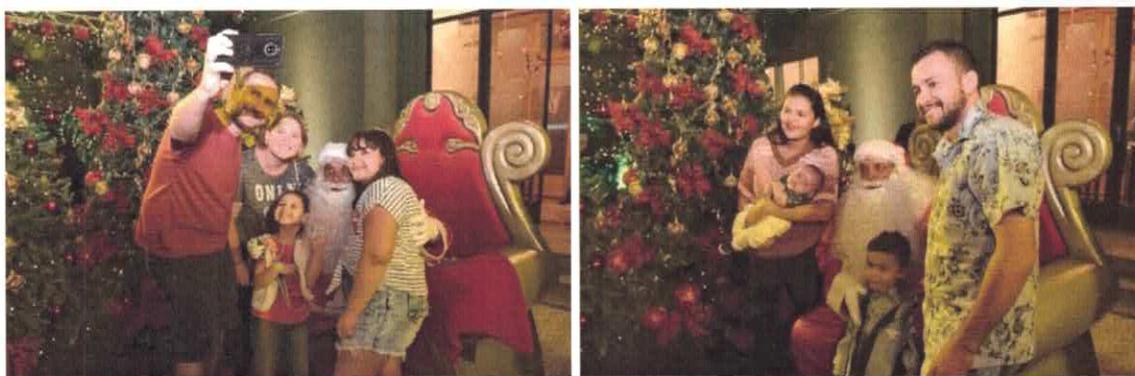
4.5.2.2 Aldeia do Papai Noel

A decoração na Praça Cívica foi alterada para atender a uma determinação do Iphan, que proibiu a instalação da enorme tenda que abriga a Aldeia do Papai Noel. A orientação foi feita com a justificativa de proteger as instalações da praça que é tombada pelo patrimônio histórico.

Por causa da recomendação, mas em busca de oportunizar aos visitantes o convívio e o fortalecimento de vínculo familiar e social e o acesso à diversidade cultural e artística regional, de uma forma muito simples e singela, a OVG fez uma decoração com luzes e cores que incluiu a fachada do Palácio das Esmeraldas e as árvores da Praça, enfeitadas com lâmpadas led imitando neve. Pinheiros de tamanhos variados ganharam arranjos com luzes e figuras representativas dos símbolos natalinos. Um presépio e a Casinha do Papai Noel foram instalados no jardim frontal do Palácio, onde as crianças puderam tirar fotos, participar de brincadeiras e conversar com o Bom Velhinho durante as visitas.



Handwritten blue scribbles and initials.



Abertura de Show de Natal na Praça Cívica

As crianças tiveram um espaço com brinquedos gratuitos (pula-pulas e escorregadores infláveis). O público pôde desfrutar o ambiente festivo criado com a decoração especial e a presença do Papai Noel entre os dias 30 de novembro e 25 de dezembro. O projeto ficou aberto ao público das 19 às 22 horas e recebeu cerca de 300 visitantes por noite, totalizando 7.800 pessoas.

METAS

No dia 25 de outubro, a Diretoria Geral encaminhou à SEGPLAN o Ofício nº 1068/18 para informar sobre a impossibilidade de montagem da tenda galpão para instalação da Aldeia do Papai Noel na Praça Cívica, seguindo orientação oficial do Iphan, órgão responsável pela preservação do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. Assim, diante da inviabilidade da execução dessa etapa do projeto Show de Natal, não foi possível cumprir a meta pactuada no 13º Termo Aditivo.



SÍNTESE DAS METAS FÍSICAS DAS CAMPANHAS, EVENTOS DE PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Especificação	Unidade de medida	CAMPANHAS, EVENTOS DE PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL														
		1º SEMESTRE / 12º TA					2º SEMESTRE / 13º TA					TOTAL ANUAL (2018)				
		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR
PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ			
CENTRO DE APOIO AO ROMEIRO		66.667	70.833	400.000	425.000	106%	8.333	8.333	50.000	50.000	100%	37.500	39.583	450.000	475.000	106%
CAR Trindade	Romeiros	66.667	70.833	400.000	425.000	106%						33.333	35.417	400.000	425.000	106%
CAR Muquém	Romeiros						8.333	8.333	50.000	50.000	100%	4.167	4.167	50.000	50.000	100%
NATAL OVG		0	1.792	0	10.752	-	113.333	105.066	680.000	630.393	93%	56.667	53.429	680.000	641.145	94%
Brinquedos entregues	Brinquedos	0	1.792	0	10.752	-	100.000	103.766	600.000	622.593	104%	50.000	52.779	600.000	633.345	106%
Aldeia do Papai Noel	Pessoas						13.333	1.300	80.000	7.800	10%	6.667	650	80.000	7.800	10%

Fonte: Relatórios Gerenciais e retificador enviados à SEGPLAN.

4.6 SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

4.6.1 Restaurante Cidadão

METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	2018/1 - 12º TA												1º SEMESTRE				
		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		MÉDIA		TOTAL		%RZ/ PR
		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	
RESTAURANTE CIDADÃO (TOTAL)	Refeições	309.650	209.235	309.650	178.007	309.650	223.974	322.250	257.273	322.250	260.841	322.250	276.505	315.950	234.306	1.895.700	1.405.835	74%
Goiania - Centro	Refeições	51.700	0	51.700	0	51.700	2.370	51.700	40.368	51.700	42.974	51.700	43.532	51.700	21.541	310.200	129.244	42%
Goiania - Campinas	Refeições	51.700	50.381	51.700	41.603	51.700	48.230	51.700	43.089	51.700	42.485	51.700	42.702	51.700	44.748	310.200	268.490	87%
Anápolis - Centro	Refeições	33.000	32.768	33.000	26.529	33.000	31.271	33.000	30.410	33.000	31.237	33.000	29.801	33.000	30.336	198.000	182.016	92%
Anápolis - UEG	Refeições	23.100	10.250	23.100	13.744	23.100	22.110	23.100	21.001	23.100	19.349	23.100	16.319	23.100	17.129	138.600	102.773	74%
Aparecida de Goiania	Refeições	21.450	17.596	21.450	15.631	21.450	17.441	21.450	16.561	21.450	16.071	21.450	15.548	21.450	16.475	128.700	98.848	77%
Luziânia - Jardim Ingá	Refeições	13.200	13.056	13.200	10.806	13.200	12.553	13.200	12.394	13.200	11.888	13.200	12.427	13.200	12.187	79.200	73.124	92%
Luziânia - Estrela Dalva	Refeições	13.200	13.017	13.200	10.634	13.200	12.107	13.200	11.742	13.200	11.268	13.200	11.978	13.200	11.791	79.200	70.746	89%
Rio Verde	Refeições	22.000	21.885	22.000	18.273	22.000	20.910	22.000	20.828	22.000	20.791	22.000	20.319	22.000	20.501	132.000	123.006	93%
Minaçu	Refeições	11.000	9.369	11.000	7.710	11.000	9.249	11.000	9.344	11.000	9.328	11.000	9.071	11.000	9.012	66.000	54.071	82%
Valparaíso	Refeições	22.000	18.002	22.000	14.140	22.000	16.412	22.000	15.850	22.000	15.640	22.000	14.135	22.000	15.697	132.000	94.179	71%
Águas Lindas	Refeições	23.100	22.911	23.100	18.937	23.100	21.681	23.100	21.826	23.100	21.307	23.100	21.129	23.100	21.299	138.600	127.791	92%
Caldas Novas	Refeições	13.200	0	13.200	0	13.200	9.640	13.200	13.860	13.200	13.860	13.200	14.205	13.200	8.594	79.200	51.565	65%
Jaraguá	Refeições	11.000	0	11.000	0	11.000	0	11.000	0	11.000	3.983	11.000	11.549	11.000	2.589	66.000	15.532	24%
Goianésia	Refeições	0	0	0	0	0	0	12.600	0	12.600	660	12.600	13.790	6.300	2.408	37.800	14.450	38%

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.



DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	2º SEMESTRE												%RZ/PR				
		2018/2 - 13º TA						MÉDIA							TOTAL			
		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro			PR	RZ		
RESTAURANTE CIDADÃO (TOTAL)	Refeições	272.960	270.793	292.350	308.698	241.494	254.565	274.760	286.503	262.594	251.533	249.221	231.163	265.563	267.209	1.593.379	1.603.255	101%
	Refeições	41.053	44.455	42.919	49.861	35.455	41.145	39.187	44.418	39.187	39.495	37.321	36.326	39.187	42.617	235.122	255.700	109%
	Refeições	42.283	43.421	44.205	46.844	36.517	38.057	40.361	40.820	38.476	38.439	33.828		40.361	40.241	242.166	241.446	100%
	Refeições	26.672	27.489	30.673	34.248	25.339	28.433	29.339	32.845	28.006	28.552	26.672	27.722	27.784	29.882	166.701	179.289	108%
	Refeições	16.531	6.872	21.122	20.603	17.449	18.997	19.286	20.797	18.367	16.784	12.857	8.347	17.602	15.400	105.612	92.400	87%
	Refeições	17.086	14.619	17.871	16.387	14.756	12.882	14.295	14.295	15.533	12.675	15.533	12.416	16.311	13.879	97.865	83.274	85%
	Refeições	11.245	12.656	11.756	13.693	9.711	11.128	11.245	12.780	10.222	10.451	10.222	9.816	10.734	11.754	64.401	70.524	110%
	Refeições	11.502	12.565	12.024	13.578	9.933	11.347	11.502	13.073	10.456	10.456	10.456	10.026	10.979	11.841	65.873	71.048	108%
	Refeições	20.356	21.083	21.281	22.714	17.580	18.418	20.356	21.858	19.431	19.535	18.505	17.569	19.585	20.196	117.509	121.177	103%
	Refeições	9.139	9.219	9.554	10.168	7.892	8.354	9.139	9.484	8.723	8.481	8.308	7.833	8.793	8.923	52.755	53.539	101%
	Refeições	16.270	15.156	17.010	15.038	14.051	11.577	15.530	13.228	14.791	14.791	14.791	12.130	15.407	12.986	92.443	77.913	84%
	Refeições	19.023	20.685	20.835	22.520	17.211	18.743	19.929	21.299	18.117	18.048	18.117	18.214	18.872	19.918	113.232	119.509	106%
	Refeições	17.600	16.500	18.400	18.400	15.200	15.200	17.600	17.600	16.800	16.000	16.000	16.000	16.000	16.933	101.600	99.700	98%
	Refeições	11.000	11.954	11.500	11.500	9.000	9.497	11.000	10.970	10.000	9.986	10.000	9.561	10.417	10.578	62.500	63.468	102%
Refeições	13.200	14.119	13.200	13.144	11.400	10.787	13.200	13.036	12.600	11.807	12.000	11.375	12.600	12.378	75.600	74.268	98%	

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN

As unidades do Restaurante Cidadão visam atender prioritariamente cidadãos em situação de vulnerabilidade social, que estão inseridos num contexto de insegurança alimentar, e ampliar o acesso à alimentação adequada, sob o ponto de vista de segurança alimentar, nutricional e sanitária.

São oferecidas refeições saudáveis, nutricionalmente balanceadas, originadas de processos seguros, constituídas com produtos regionais, servidas em locais apropriados e confortáveis para garantir dignidade ao ato de se alimentar, contribuindo com o aumento da segurança alimentar da população.

As refeições são programadas e preparadas para atender as leis da alimentação - quantidade, qualidade, variedade, adequação e harmonia, considerando os aspectos básicos de nutrição, de forma a garantir a ingestão de todos os nutrientes. O cardápio é elaborado com base no Programa de Alimentação do Trabalhador, do Ministério do Trabalho e Emprego, e supervisionado por nutricionistas.

O cardápio diário completo é composto por:

- Prato proteico/principal: preparação proteica de origem animal (carne, peixes, aves e ovos);
- Acompanhamento: arroz e feijão;
- Guarnição: massas, farofas, verduras, legumes refogados, etc.;
- Salada;
- Sobremesa: doce ou fruta.



Prato servido nas unidades

[Handwritten signature and scribbles in blue ink]

Em 2018 foram promovidas ações que contribuíram para a melhoria dos serviços. Inauguramos as cozinhas das duas unidades de Goiânia - Centro e Campinas -, que passaram por reforma de adequação para a cocção dos alimentos no local, atendendo norma da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), foram implantados três novos Restaurantes nos municípios de Caldas Novas, Goianésia e Jaraguá, inauguradas no primeiro semestre de 2018 (Caldas Novas: 10/03/18; Jaraguá: 20/05/18; Goianésia: 30/05/18) e realizado processo seletivo para contratação de fiscais para as unidades de Jaraguá, Goianésia e Rio Verde.

Os relatórios de fiscalização foram aprimorados, a fim de quantificar os dados com mais segurança. Foi feito o mapeamento das obrigações das prestadoras de serviços contratadas para fornecimento de refeições, o que possibilitou o aperfeiçoamento do checklist mensal de documentos comprobatórios, dentro dos prazos previstos. Implantamos controles mais rígidos de fluxo de caixa, refeições vendidas, servidas e demanda reprimida.

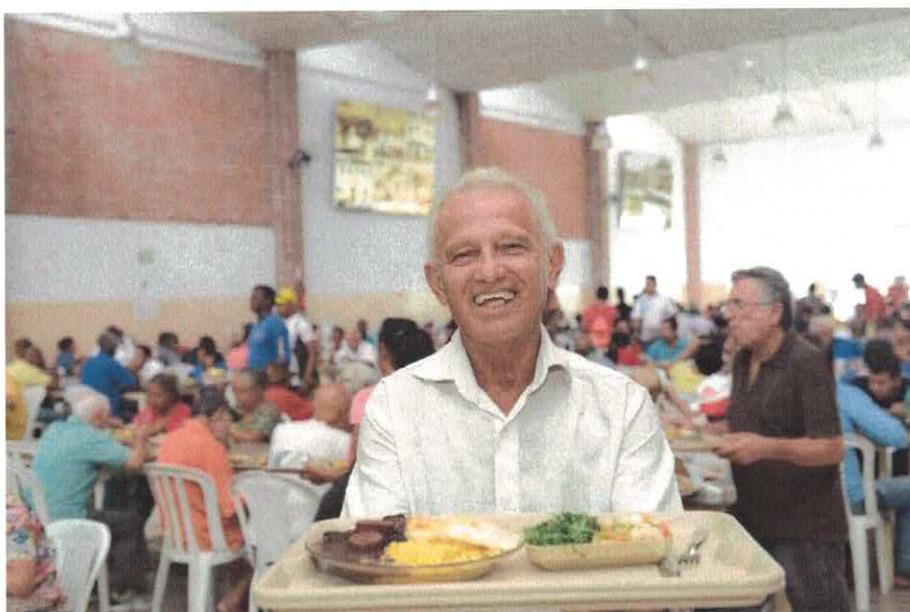


Reunião com fiscais das unidades do Restaurante Cidadão

Foram realizados dois encontros, nos meses de abril e agosto, com os supervisores das unidades, com a colaboração da Gerência de Gestão de Pessoas, e abordamos assuntos pertinentes às condutas e atividades a serem desenvolvidas. Além de capacitação e apresentação do Manual de Higiene e Boas Práticas, elaborado pela nutricionista da Gerência de Apoio ao Restaurante Cidadão, foi ministrado um treinamento para aperfeiçoar o preenchimento dos relatórios, foi feita a apresentação de regulamento específico para os comensais das unidades, com as normas para o bom funcionamento dos restaurantes. Esse regulamento foi afixado em todas as unidades para conhecimento dos usuários. Ao final de

cada encontro, realizamos visita técnica em restaurantes distintos, integrando todo o quadro técnico, com dinâmicas e degustação do cardápio do dia.

Os cardápios são elaborados e reformulados trimestralmente, em todas as unidades, buscando variações que valorizem a culinária típica goiana, de outras regiões do Brasil e outros países, inclusive com decorações características, além de murais informativos.



Usuários contam com alimentação balanceada nas unidades do Restaurante Cidadão

Solicitamos a parceria do Centro Goiano de Voluntários para realizar palestra de capacitação de voluntários para todos os colaboradores da Gerência e da Coordenadoria de Fiscalização, com o objetivo de promover e incentivar a cultura do voluntariado e, também, para potencializar iniciativas e parcerias em ações sociais nas unidades dos Restaurantes.

Em busca de promover o acolhimento e a socialização dos usuários, praticamos, durante todo o ano, ações sociais em nossas unidades: aferição de pressão, de glicemia, análise do estado nutricional, higiene bucal, apresentações musicais e culturais. Solicitamos também parceria com uma empresa para doação de 100 mudas de árvores para realizar uma campanha de conscientização sobre a preservação do meio ambiente, em comemoração ao Dia da Árvore.

Quanto ao controle de documentação referente as empresas contratadas, foram implantadas metodologias bem definidas de conferência de documentos para fazer o monitoramento mensal dos indicadores de recolhimento dos impostos e obrigações trabalhistas. Essa gestão permitiu solicitar correções de irregularidades e insumos para atuações preventivas contra ações trabalhistas, em tempo hábil.

Foram realizadas atualizações e melhorias no Manual de Implantação e Estruturação das Unidades do Restaurante Cidadão.

METAS

No primeiro semestre, 12º TA, conforme justificativas dos relatórios gerenciais, houve um mal dimensionamento das metas, que foram ajustadas para o 13º TA conforme o histórico de cada unidade, mas ainda são necessários ajustes, pois a quantidade de refeições servidas está condicionada à demanda espontânea dos usuários e, por isso, pode sofrer impacto de fatores externos e sazonais.

Foram realizadas análises de monitoramento quanto aos quantitativos de refeições servidas nos últimos 12 meses, demandas reprimidas e dias úteis para assim notificar as empresas Kadu, Nutriz, Lorena, Veja e Vogue para redução de refeições, estabelecendo quantitativos compatíveis com as metas físicas de cada mês. A sistemática de controle diário das refeições foi reformulada através de controles que alinham os quantitativos de metas físicas e financeiras, conforme o estabelecido no plano de trabalho. Além disso, implantamos o controle de quantitativo anual de refeições servidas, com monitoramento mensal, para que não ultrapasse o valor anual contratado.

De qualquer forma, em alguns meses a demanda diminuiu, mas a meta total do segundo semestre foi compensada com as outras unidades. Faz-se necessário pactuar as metas do Restaurante Cidadão de forma totalizada e mediante o monitoramento contínuo de cada unidade ajustar a demanda, que não é controlada pela OVG e sofre influência de fatores externos e sazonais.

Vale ressaltar que tem acontecido atrasos nos repasses financeiros para esse programa, chegando a até 120 dias. Entretanto, apesar das dificuldades, as unidades nunca fecharam um dia sequer, graças ao esforço de negociação da Diretoria e a parceria estabelecida com os fornecedores contratados. Nunca houve nenhum prejuízo à população que se alimenta diariamente nos restaurantes.

A ação referente ao Banco de Alimentos foi retirada no 13º Termo Aditivo, pois como a implantação está sendo efetivada pela SED, à OVG cabe participação somente após a implantação.

SÍNTESE DAS METAS FÍSICAS DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

Especificação	Unidade de medida	SEGURANÇA ALIMENTAR															
		1º SEMESTRE / 12º TA						2º SEMESTRE / 13º TA						TOTAL ANUAL (2018)			
		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	
PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ		
RESTAURANTE CIDADÃO (TOTAL)		315.950	234.306	1.895.700	1.405.835	74%	265.563	267.209	1.593.379	1.603.255	101%	290.757	250.758	3.489.079	3.009.090	86%	
Goiânia - Centro	Refeições	51.700	21.541	310.200	129.244	42%	39.187	42.617	235.122	255.700	109%	45.444	32.079	545.322	384.944	71%	
Goiânia - Campinas	Refeições	51.700	44.748	310.200	268.490	87%	40.361	40.241	242.166	241.446	100%	46.031	42.495	552.366	509.936	92%	
Anápolis - Centro	Refeições	33.000	30.336	198.000	182.016	92%	27.784	29.882	166.701	179.289	108%	30.392	30.109	364.701	361.305	99%	
Anápolis - UEG	Refeições	23.100	17.129	138.600	102.773	74%	17.602	15.400	105.612	92.400	87%	20.351	16.264	244.212	195.173	80%	
Aparecida de Goiânia	Refeições	21.450	16.475	128.700	98.848	77%	16.311	13.879	97.865	83.274	85%	18.880	15.177	226.565	182.122	80%	
Luziânia - Jardim Ingá	Refeições	13.200	12.187	79.200	73.124	92%	10.734	11.754	64.401	70.524	110%	11.967	11.971	143.601	143.648	100%	
Luziânia - Estrela Dalva	Refeições	13.200	11.791	79.200	70.746	89%	10.979	11.841	65.873	71.048	108%	12.089	11.816	145.073	141.794	98%	
Rio Verde	Refeições	22.000	20.501	132.000	123.006	93%	19.585	20.196	117.509	121.177	103%	20.792	20.349	249.509	244.183	98%	
Minaçu	Refeições	11.000	9.012	66.000	54.071	82%	8.793	8.923	52.755	53.539	101%	9.896	8.968	118.755	107.610	91%	
Valparaíso	Refeições	22.000	15.697	132.000	94.179	71%	15.407	12.986	92.443	77.913	84%	18.704	14.341	224.443	172.092	77%	
Águas Lindas	Refeições	23.100	21.299	138.600	127.791	92%	18.872	19.918	113.232	119.509	106%	20.986	20.608	251.832	247.300	98%	
Caldas Novas	Refeições	13.200	8.594	79.200	51.565	65%	16.933	16.617	101.600	99.700	98%	15.067	12.605	180.800	151.265	84%	
Jaraguá	Refeições	11.000	2.589	66.000	15.532	24%	10.417	10.578	62.500	63.468	102%	10.708	6.583	128.500	79.000	61%	
Goiânia	Refeições	6.300	2.408	37.800	14.450	38%	12.600	12.378	75.600	74.268	98%	9.450	7.393	113.400	88.718	78%	

Fonte: Relatórios Gerenciais enviados à SEGPLAN.

4.7 APOIO A ESTUDANTES

4.7.1 Programa Bolsa Universitária

METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	2018/1 - 12º TA												1º SEMESTRE				
		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR
		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	
PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA	Bolsa	25.757	23.196	25.757	23.061	25.757	22.924	25.757	22.767	25.757	22.712	25.757	22.712	25.757	22.895	154.542	137.372	89%
Bolsa Integral	Bolsa	1.802	2.380	1.802	2.361	1.802	2.357	1.802	2.345	1.802	2.337	1.802	2.337	1.802	2.353	10.812	14.117	131%
Bolsa Parcial I	Bolsa	3.863	2.655	3.863	2.638	3.863	2.627	3.863	2.619	3.863	2.612	3.863	2.612	3.863	2.627	23.178	15.763	68%
Bolsa Parcial II	Bolsa	5.279	7.196	5.279	7.166	5.279	7.129	5.279	7.094	5.279	7.081	5.279	7.081	5.279	7.125	31.674	42.747	135%
Bolsa Parcial III	Bolsa	14.813	10.965	14.813	10.896	14.813	10.811	14.813	10.709	14.813	10.682	14.813	10.682	14.813	10.791	88.878	64.745	73%

Fonte: Relatórios Gerenciais e retificadores enviados à SEGPLAN.



Organização das Voluntárias de Goiás

DEMONSTRATIVO DE PREVISÃO E REALIZAÇÃO DE METAS FÍSICAS

Especificação	Unidade de medida	2018/2 - 13º TA												2º SEMESTRE				
		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR
		PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	PR	RZ	
PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA	Bolsa	26.122	27.269	26.122	26.832	26.122	26.688	26.122	26.553	26.122	26.477	26.122	26.475	26.122	26.716	156.732	160.294	102%
Bolsa Integral	Bolsa	2.492	2.542	2.492	2.528	2.492	2.516	2.492	2.510	2.492	2.503	2.492	2.503	2.492	2.517	14.952	15.102	101%
Bolsa Parcial (Parcial I+II+III)	Bolsa	23.630	24.727	23.630	24.304	23.630	24.172	23.630	24.043	23.630	23.974	23.630	23.972	23.630	24.199	141.780	145.192	102%

Fonte: Relatórios Gerenciais e retificador enviados à SEGPLAN.

O Programa Bolsa Universitária é destinado a alunos matriculados em instituições particulares de ensino superior ou em Fundações que cobram mensalidade. Desde a sua criação em 1999, o programa já beneficiou cerca de 190 mil estudantes. A bolsa integral contempla alunos com renda bruta familiar de até três salários mínimos. Já a bolsa parcial beneficia universitários que têm renda bruta familiar mensal de até seis salários mínimos.

O PBU tem 85 Instituições de Ensino Superior credenciadas sediadas em 35 municípios, beneficia estudantes de 225 municípios goianos e conta com 10 bancos de sangue e 1.200 entidades parceiras para o cumprimento da contrapartida, uma exigência feita aos bolsistas, que passam a atuar em instituições governamentais ou não governamentais, cumprindo jornada compatível com seus horários na faculdade ou no emprego.

Em quase duas décadas de existência, o Programa se consolidou como a esperança de um futuro melhor para milhares de jovens. Ao cumprir a exigência da contrapartida, os estudantes têm a oportunidade de prestar serviços à comunidade, aproveitam para complementar o aprendizado que tiveram na faculdade, vivenciando o lado mais prático da carreira escolhida, e se qualificam profissionalmente.

No primeiro semestre de 2018, as principais ações realizadas foram:

- No mês de janeiro foi realizada pelos bolsistas a renovação eletrônica do benefício;
- Foi aberto processo seletivo no mês de fevereiro/2018 para inclusão de 10 mil novos estudantes, sendo 9 mil bolsas parciais e mil integrais;
- Realização da 3ª Feira do Estudante EXPO CIEE GOIÁS 2018, uma parceria da OVG e CIEE: 2.200 estudantes encaminhados para vagas de estágio; 14.686 bolsistas participantes; 50 palestras proferidas, dentre outros;
- Implantado sistema de avaliação (teclado de atendimento) para medir a satisfação do bolsista e candidato em atendimentos realizados na sede do Programa Bolsa Universitária: 2.324 avaliações, sendo que 91,13% foram avaliadas como "ótimo", 8,39% como "bom" e 0,47%, "ruim";
- Elaborado o planejamento para fazer o mapeamento e redesenho dos processos da Bolsa Universitária, criar uma Central de Relacionamento com o Aluno e realizar melhorias no sistema informatizado do Programa;
- Em julho foi realizado o evento para inclusão de 10.000 estudantes selecionados, momento em que formalizaram a adesão ao Programa Bolsa Universitária. Depois da assinatura dos contratos foram incluídos, efetivamente, 9.545 estudantes, que começaram a receber o benefício no mês de julho/2018.



Feira do Estudante EXPO CIEE GOIÁS 2018: palestra e doação de sangue



Evento para inclusão de 10.000 bolsistas, no mês de julho, no Ginásio Goiânia Arena



Novos bolsistas participam do evento de inclusão para assinatura dos contratos

Handwritten blue ink marks, including a stylized signature and a scribble.

No segundo semestre, citamos:

- Realizado o Mapeamento (AS-IS) de 15 e o Redesenho (TO-BE) de 08 processos do Programa Bolsa Universitária;
- Implantada a ferramenta corporativa de WhatsApp: mais de 33 mil atendimentos aos estudantes até dezembro de 2018;
- Estruturada a Central de Relacionamento do PBU com a contratação de estagiários bolsistas que atuam no atendimento pelo WhatsApp, telefone e no desenvolvimento do projeto de melhoria de comunicação do Programa;



Nova Central de Relacionamento do PBU

- Criado Grupo de Trabalho de Documentação: foi elaborada uma Nova Proposta de Documentação para os próximos Processos Seletivos. A minuta do próximo edital, inclusive a versão com regras de acessibilidade, está em andamento, bem como a proposta de alteração de lei e decreto;
- Em fase de desenvolvimento a nova Plataforma Tecnológica da Bolsa Universitária: Concluída a reformulação do site e o Módulo de Renovação do Benefício, que entrou em produção em 03/01/2019. Em fase final de desenvolvimento o Módulo de Inscrição do PBU (conclusão prevista para Fevereiro/2019), Reformulação da Central do Bolsista, App do Bolsista e demais módulos do Sistema da Bolsa (em fase de documentação);



Nova Plataforma Tecnológica da Bolsa: Intuitiva, acessível, fácil comunicação e layout clean.

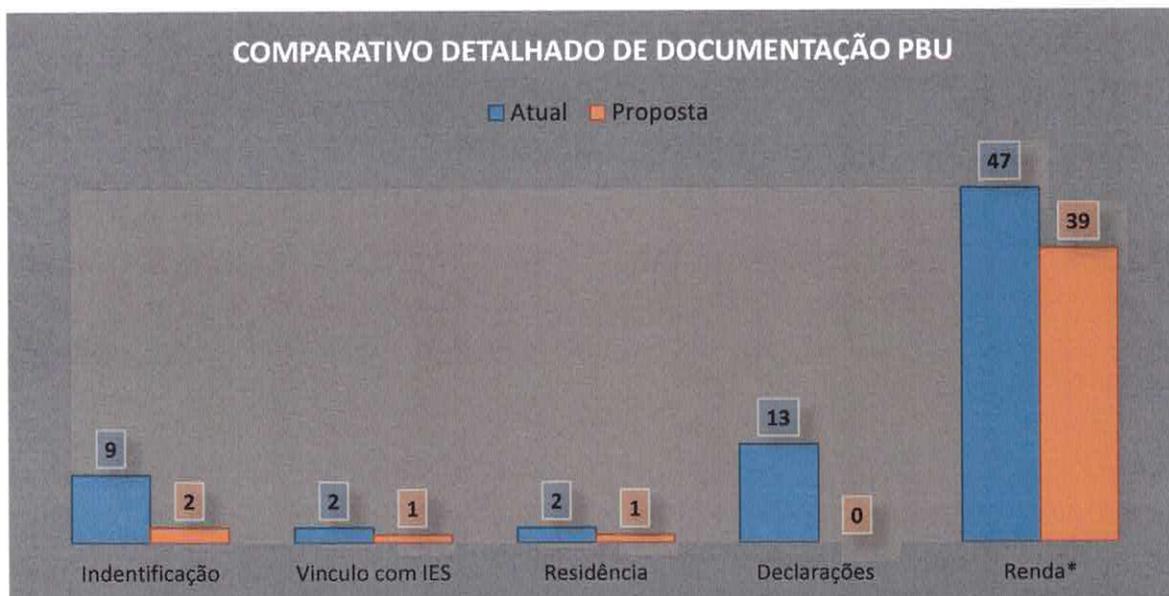
- Definidos os instrumentos de Pesquisa de Satisfação: Central do Bolsista e WhatsApp, sendo o último já em produção. A disponibilização da Avaliação da Satisfação na Central do Bolsista entrou em produção junto com o módulo de Renovação (03/01/2019), sendo obrigatório o preenchimento da pesquisa para concluir a renovação do benefício da bolsa concedida.

Com a implantação da Central de Relacionamento tivemos um impacto altamente positivo. O número de manifestações na Ouvidoria foi praticamente zerado a partir de setembro. O número de chamadas no 0800 (call center) foi reduzido em 84%, conforme apuração realizada em novembro.

Ressalta-se que a Central de Relacionamento assumiu o atendimento do *call center* terceirizado no final de novembro de 2018. Desta forma, os canais de comunicação com o Programa Bolsa Universitária (0800, 3201-9300 e Whatsapp) foram concentrados na Central de Relacionamento do PBU, com a finalidade de padronização de informações e comunicação, agilidade e efetividade no atendimento. A Pesquisa de Satisfação do atendimento da Central de Relacionamento, por meio do WhatsApp, apresentou mais de 97% de avaliação positiva.

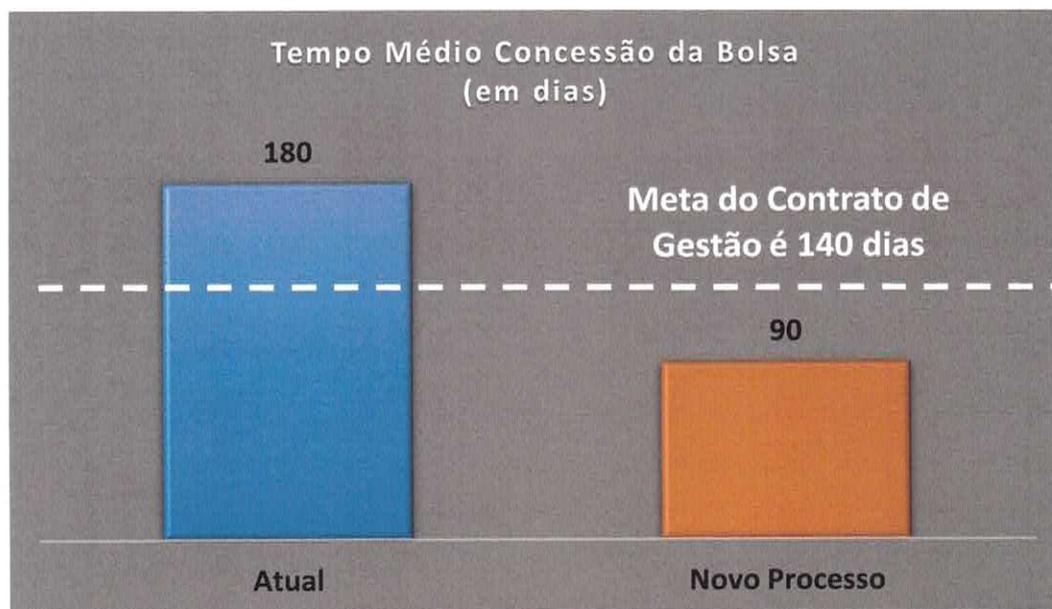
Com a Nova Proposta de Documentação para os próximos Processos Seletivos a documentação exigida foi reduzida em 41%. Além disso, toda a documentação será enviada eletronicamente pelo sistema informatizado do Programa Bolsa Universitária, tanto no período de renovação quanto de inscrição.

Nº de documentos Processo Seletivo



Também há uma previsão de redução de, no mínimo, 50% do prazo atual para realização da seleção, com o redesenho do processo e a informatização da documentação e 100% de redução de gastos com transportes e diárias no processo seletivo completamente informatizado. Ressalta-se que os custos de logística serão alocados nas visitas domiciliares, que foram intensificadas com o objetivo de aperfeiçoar a gestão do Programa, garantir lisura das ações e busca pela excelência na prestação de serviços ao cidadão.

Tempo de concessão da Bolsa Universitária



METAS

A meta total prevista no primeiro semestre foi de 25.757 bolsas universitárias mensais. No entanto, o maior número que alcançamos foi de 23.196 bolsas no mês de janeiro, uma vez que as modalidades Parcial I e Parcial III ficaram abaixo da meta prevista.

No Processo Seletivo 2017/2 foram disponibilizadas 9.000 vagas para concessão de bolsas universitárias. Porém, foram selecionados apenas 7.249 estudantes. Dos 18.216 inscritos, 40% não compareceram à entrevista, gerando um déficit na oferta que impactou todo o semestre. Outro ponto crucial que impactou o cumprimento das metas foram os desligamentos de alunos no Programa Bolsa Universitária no final do semestre 2017/2: 36,28%. É o maior número já apurado desde o início do acompanhamento em 2011. Os principais motivos foram: 11,47% formaturas, 8,88% reprovações, 4,67% não matriculados, 4,06% não cumpriram contrapartida e 2,86% não renovaram o benefício.

Outra questão relevante é que o programa não define o curso e existem estudantes beneficiados com bolsas de maior valor, ou seja, um número menor de bolsas atinge a meta financeira. Assim, dependendo do número de alunos selecionados e do valor das mensalidades, podemos atender a meta física, mas não a meta financeira, que é limitada. Portanto, não tem como fazer uma previsão real, é estimada.

Já no segundo semestre, com a alteração das metas pactuadas no 13º Termo Aditivo, atingimos mais de 100% da meta prevista. O pactuado foi o valor global de bolsas parciais, independente do valor da bolsa.



Ainda para o segundo semestre, estava prevista a realização de processo seletivo para inclusão de novos estudantes. Entretanto, não foi possível abrir novo processo em razão do descumprimento, por parte da SEGPLAN, dos repasses de recursos previstos na "CLÁUSULA SÉTIMA", inciso I, alínea "d", do 13º Termo Aditivo, que diz: "d) Bolsa Universitária - A SEGPLAN, para o cumprimento dos objetivos e metas pactuados neste instrumento, repassará à OVG, conforme cronograma de desembolso previsto no Plano de Trabalho deste Contrato, o valor estimado de R\$ 115.370.187,20 (cento e quinze milhões, trezentos e setenta mil, cento e oitenta e sete reais e vinte centavos)...".

A Diretoria Geral da OVG enviou o Ofício nº 1084/18 - DIGER à SEGPLAN, juntamente com a Comunicação Interna nº 1.191/18, da Diretoria do Programa Bolsa Universitária, para manifestação acerca do assunto e não obteve resposta.

Desta forma, considerando que as metas previstas para o segundo ciclo do Contrato de Gestão (Janeiro a Junho/2019) totalizam 23.674 bolsas ativas/mês e foram definidas com base na quantidade de bolsas existentes, excluída a taxa de desligamentos e somadas as novas inclusões, cabe destacar que esta última variável depende de processo de seleção para concessão de novas bolsas e, como o mesmo não foi realizado, faz-se necessária a repactuação de metas para Bolsas Universitárias para o período mencionado.



Organização das Voluntárias de Goiás

SÍNTESE DAS METAS FÍSICAS DE APOIO A ESTUDANTES

Especificação	Unidade de medida	APOIO AOS ESTUDANTES																	
		1º SEMESTRE / 12º TA						2º SEMESTRE / 13º TA						TOTAL ANUAL (2018)					
		MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR	MÉDIA		TOTAL		%RZ/PR			
PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ		PR	RZ	PR	RZ						
PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA		25.757	22.895	154.542	137.372	89%	26.122	26.716	156.732	160.294	102%	25.940	24.806	311.274	297.666	96%			
Bolsa Integral	Bolsa	1.802	2.353	10.812	14.117	131%	2.492	2.517	14.952	15.102	101%	2.147	2.435	25.764	29.219	113%			
Bolsa Parcial (Parcial I + II + III)	Bolsa						23.630	24.199	141.780	145.192	102%	23.630	24.199	141.780	145.192	102%			
Bolsa Parcial I	Bolsa	3.863	2.627	23.178	15.763	68%						3.863	2.627	23.178	15.763	68%			
Bolsa Parcial II	Bolsa	5.279	7.125	31.674	42.747	135%						5.279	7.125	31.674	42.747	135%			
Bolsa Parcial III	Bolsa	14.813	10.791	88.878	64.745	73%						14.813	10.791	88.878	64.745	73%			

Fonte: Relatórios Gerenciais e retificador enviados à SEGPLAN.