



MODELO DE GESTÃO

Data de emissão: 06/12/2023
Revisão: 00
Pág.: 1 / 16

Controle de Revisão

Revisão	Data	Item	Descrição das Alterações
00	06/12/23	-	Emissão Inicial.

Distribuição de Cópias:

Conforme Lista Mestra de Documentos – LMD.

Elaborado por:

Ronaldo Zanforlin
Jhonatan Cruz

Assinatura:

Christiana Noronha Renault
de Almeida

Assinatura

Data:
06/12/2023

HISTÓRICO

- **1951**, Sarah Kubitschek funda a entidade Pioneiras Sociais, cujo objetivo era apoiar ações assistenciais voltadas à infância e à maternidade, evoluindo para iniciativas voltadas aos segmentos de saúde e educação, tendo como destaques a criação de lactários com a distribuição de leite para as crianças das pré-escolas e escolas de nível primário, com atividades que envolviam da produção da merenda escolar à confecção de uniformes.

Os núcleos das Pioneiras Sociais se espalharam por Minas Gerais e, a partir de 1955, para todo o país.

- **1957**, a entidade passa a ser intitulada Associação Mineira de Orientação e Apoio à Maternidade e à Infância- AMOAMI e incorpora outras ações relacionadas a pacientes em situação de vulnerabilidade.

- **1961**, a entidade muda a sua identidade e nasce o Serviço Voluntário de Assistência Social (SERVAS). Sua missão é alterada para promover, apoiar e coordenar as atividades assistenciais em Minas Gerais.

- **1962**, por meio do Decreto nº 6477, o Servas conquista o status de associação-civil, dotada de autonomias administrativa, financeira e operacional, reconhecida pelo governo do estado como entidade de utilidade pública. Nesse período, foram criados, ainda, postos de saúde infantis e quatro creches.

- **1966 a 1971**, o Servas desenvolve ações direcionadas à inserção dos jovens e adultos no mercado de trabalho. Foram criados o Centro de Preparação de Mão-de-Obra e o Centro de Artesanato Mineiro, cujo objetivo era promover e defender a cultura e o artesão no estado. Em 1971 o Servas realiza a primeira Feira da Paz.

- **31 de julho de 1972**, o Governo Federal também declarou o Servas uma instituição de utilidade pública (Decreto 70.904) e, após três anos, foram adotadas ações de proteção, defesa e integração da criança, do jovem e do adulto à sociedade.

- **1979 a 1983**, o Servas, além da atenção voltada à infância e da adolescência, passa a abranger pautas relacionadas à maternidade, à família, à terceira idade e à pessoa com deficiência. Na ocasião, também foram adotadas ações de proteção, defesa e integração da criança, do jovem e do adulto à sociedade.

- 1983, o SERVAS teve seus objetivos direcionados primordialmente ao desenvolvimento comunitário, buscando prestação de serviços articulados e integrados com todas as esferas do governo. A capacidade de atendimento também foi ampliada, incorporando demandas do

interior do estado. A entidade passou, ainda, a dispor de um departamento exclusivo para coordenar as creches que, na época, foram reformadas e receberam novos equipamentos.

- **1987**, a entidade ganhou parceiros da iniciativa privada, cuja formalização deu-se por meio de convênios. A novidade viabilizou obras de infraestrutura, bem como a aquisição de equipamentos para prefeituras, hospitais, associações comunitárias, unidades de acolhimento institucional de idosos, creches e outros representantes da sociedade organizada no interior mineiro. Além disso, o período marca a ampliação do Centro de Artesanato Mineiro e a construção da creche Saide Haddad Antônio, antiga reivindicação dos moradores de Venda Nova.

- **1995**, o estatuto da entidade foi reformulado para se adaptar às diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social. Com isso, o Centro de Artesanato Mineiro foi transferido, mediante comodato, para a então Empresa Mineira de Turismo (Turminas).

Nessa época, a entidade também promoveu, em parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais, o curso de capacitação de educadores infantis. Outra ação expressiva para combate à fome e à desnutrição foi a parceria com Secretaria Estadual de Agricultura, via Centrais de Abastecimento de Minas Gerais, para distribuição do complemento alimentar Vitasopa às pessoas em situação de vulnerabilidade.

- **2000**, a Prefeitura de Belo Horizonte reconhece o SERVAS como entidade de utilidade pública municipal. Com isso, a entidade passou a ter a missão de executar ações diretas visando ao fortalecimento das entidades sociais filantrópicas de Minas Gerais por meio de doações de equipamentos, materiais de construção, alimento, vestuário, entre outros, para atendimento às necessidades reais e urgentes das entidades assistenciais.

- **2003 a 2014**, o SERVAS orientou programas, projetos e ações da instituição com foco no apoio a entidades de serviços assistenciais. Foi, ainda, criado o Movimento Minas solidária, parceria entre poder público estadual, municipal e sociedade civil que levou, entre outras ações, à construção de 953 moradias em 60 municípios para famílias desabrigadas pelas chuvas no estado.

Neste período, o Servas ampliou o programa Vitavida que produziu mais de dez milhões de refeições desidratadas. Também valorizou a arte musical das comunidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte por meio do programa Vozes do Morro. Na ocasião, criou o Programa Valores de Minas, que ofereceu a centenas de alunos da rede pública estadual cursos de teatro, dança, circo, música e artes plásticas. Também criou o Centro Mineiro de Referência em Resíduos (CMRR), um espaço aberto para apoiar prefeituras e empresas a pensar alternativas de transformação de resíduos em oportunidades de trabalho e renda.

- **2015 a 2018**, o SERVAS passa uma importante mudança em sua natureza jurídica.

- **2017**, por intermédio da Lei Estadual 22.607/2017, torna-se um SSA (Serviço Social Autônomo), entidade privada, sem fins lucrativos, que atua em complemento às políticas públicas de desenvolvimento social do estado de Minas Gerais, mas não faz parte dos órgãos que compõem a administração estadual. Nesse período, executou os projetos Calor Humano, Cozinha Inteligente, Rodas de Leituras e em especial o Água Vida.

- **2019**, a partir de uma atuação direcionada às organizações socioassistenciais mineiras, o Servas busca ampliar o alcance e o atendimento aos mais vulneráveis. Com apoio de parceiros solidários, buscou consolidar a “Rede Servas” de auxílio mútuo capaz de amplificar a inclusão social em Minas Gerais. As ações passam a operar sob duas dimensões: na execução de ações e projetos sociais que visam promover uma atuação mais profissionalizada das instituições de assistência social; e na captação e distribuição de donativos à essas organizações, como uma forma de auxílio à sustentabilidade das mesmas.

- **9 de novembro de 2023**, o decreto 48.718 de 2023, dispõe sobre o contrato de gestão com o Servas.

Quem somos (Jurídico)	O que fazemos (Projeto/Técnica)
Somos uma entidade paraestatal criada há mais de 70 anos, transformada em serviço social autônomo por meio da lei Estadual n. 22.607/2017, que atua como ente de cooperação do Estado na prestação de serviços públicos de desenvolvimento social no Estado, com vistas à redução da desigualdade social, à mitigação da pobreza e da fome e à melhoria da qualidade de vida da população.	Realizamos programas, projetos e ações de desenvolvimento social orientados nos pilares da inclusão social e do voluntariado.
Como fazemos (Administrativo)	Onde fazemos (Execução)
Atuando complementarmente à SEDESE, mediante programas e projetos de acordo com seus eixos, catalisando esforços junto ao governo e atraindo parceiros na sociedade civil para atendimento às pessoas em situação de vulnerabilidade social por meio de ações direcionadas ao fortalecimento da rede de instituições e organizações de assistência social em Minas Gerais.	Durante todo o ano, no calendário pré-estabelecido, bem como diante de emergências humanitárias, por meio de projetos, programas, campanhas e ações, prestando a assistência social imediata e mediata com vistas à autodeterminação dos cidadãos.

JUSTIFICATIVA

Organização interna e transparência para sociedade.
Promoção de um ciclo de Melhoria Contínua.
Transparência na forma de agir.
Atualização do conhecimento e novas metodologias de trabalho.
Integração entre as áreas.
Aperfeiçoamento da comunicação.
“Todas as relações são pessoais”.

ESCOPO

EXCLUSÕES

Item 8.3 Projeto e desenvolvimento. Este item não se aplica ao escopo do Servas, pelo fato de a empresa não realizar projetos e apenas cumprir os programas já estabelecidos.

Foram consideradas as necessidades e expectativas das partes interessadas na elaboração do planejamento das atividades.

FUNCIONOGRAMA

PRESIDENTE

VICE-PRESIDENTE

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO FISCAL

CHEFE DE GABINETE

SECRETÁRIO DE GABINETE

DIRETOR(A) DE
COMUNICAÇÃO E
RELAÇÕES
INSTITUCIONAIS

DIRETOR (A)
ADMINISTRATIVO
FINANCEIRO

DIRETOR (A) DE
ESG E
FINANCIAMENTO
COLABORATIVO

DIRETOR (A) DE
INVESTIMENTO
SOCIAL

DIRETOR (A)
DE PROJETOS
(ASSISTÊNCIA
SOCIAL)

DIRETOR (A)
JURÍDICO

FLUXO DE RELACIONAMENTO

ÁREA	MISSÃO	RELACIONAMENTO	FINALIDADE
1. Presidência	Representação legal e institucional da entidade.	1.1 Diretorias <ul style="list-style-type: none"> DAS - Assistência Social DIS - Investimento Social 1.2 Diretoria administrativa	1.1.1 Validação de todos os projetos. 1.2.1 Aprovação de investimentos e recursos
2. Diretoria jurídica	Instruir, acompanhar e controlar os projetos do Servas.	2.1 Todas as diretorias.	2.1.1 Orientar todas as diretorias nas melhores práticas jurídicas do terceiro setor.
3. Diretoria DAS – Assistência Social Diretoria DIS – Investimento Social	Atuar complementarmente à política de assistência social do Estado de Minas Gerais, sendo seu braço de assistência imediata, firmando parcerias para fortalecer a cidadania e transformar a vulnerabilidade em autonomia.	3.1 Diretoria Jurídica	3.1.1 Cumprimento do estatuto, regulamentação e do regimento interno. 3.1.2 Resguardar juridicamente todas as ações desenvolvidas pelas áreas.

PLANEJAMENTO DA ATIVIDADE

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Agilidade na prestação da assistência social. 2. Confiança na aplicação do recurso. 3. Rede de capitação e distribuição de doações. 4. Tradição. 5. Representação institucional pela Primeira-Dama do Estado de Minas Gerais. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visibilidade, envelhecimento da marca. 2. Internalização da marca. 3. Comunicação interna e externa. 4. Ausência de um planejamento de capitação de recursos. 5. Falta de uma metodologia de gestão.
ESTRATÉGIAS POTENCIALIZADORAS – Plano de Ação	ESTRATÉGIAS NEUTRALIZADORAS – Plano de Ação
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estratificando a demanda entre normal e emergencial, para demanda normal o fluxo natural de atendimento é de até 30 dias e para as demandas emergências em até 7 dias. 2. Divulgação da prestação de contas no encerramento dos projetos de prestação de serviços. 3. Atuando de forma ativa, provocando a captação de recursos. 4. Desenvolver ações que explorem cada vez mais a “Mineiridade” da nossa atuação em acolhimento, empatia e receptividade. Fomentar o crescimento da gestão a partir do nível de maturidade. 5. Representar a agenda corporativa do Servas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redefinido a marca, explorando o “V”. 2. e 3. Definindo o projeto para o próximo ano em todas as diretorias. 4. Elaborar um programa para capitação de recursos. 5. O processo de certificação ISO 9001.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS - RISCOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser a principal entidade de assistência social em Minas Gerais. 2. Ser referência em gestão. 3. Explorar a capacidade de transformação que o nome Servas pode realizar no segmento. 4. A formação do exercício da cidadania. 5. Atuar complementarmente as políticas públicas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A possibilidade da usurpação.

ESTRATÉGIAS POTENCIALIZADORAS – Plano de Ação

1. Elaborar um estudo de demanda a partir dos segmentos atendidos, orientado pelo Estatuto no Artigo 3º, parágrafo único, datado de 18/12/2023.
2. Implementação da Norma Certificadora NC01-2016.
3. Adotar a estratégia 1.
4. Fortalecer o altruísmo do Servas.
5. Definir a palavra “complementarmente” de acordo com cada secretaria.

ESTRATÉGIAS NEUTRALIZADORAS – Plano de Ação

1. Fortalecimento do canal de comunicação.

NEGÓCIO	MISSÃO	VANTAGENS COMPETITIVAS	COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS
<p>PRIORITÁRIO: Assistência Social.</p> <p>ATRATIVO: Capacitação de voluntariados.</p> <p>CONVENIÊNCIA: Suporte técnico na divulgação de editais e na elaboração técnica de projetos.</p>	<p>Atuar complementarmente à política de assistência social do Estado de Minas Gerais, sendo seu braço de assistência imediata, firmando parcerias para fortalecer a cidadania e transformar a vulnerabilidade em autonomia.</p> <p>VISÃO Ser reconhecida pela sociedade, poder público e entidades sem fins lucrativos como principal SSA de MG, atuando na linha de frente ante situações que vulnerabilizam a cidadania, por meio de programas consistentes e bem planejados, em rede com parceiros.</p> <p>VALORES Cidadania; Autodeterminação; Acolhimento; Ética e transparência; Fluidez e flexibilidade; Gestão responsável; Autossuficiência; Credibilidade; Foco nas pessoas; Voluntariado; Planejamento sério; Trabalho em rede; Parceria.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tradição; 2. Ser a única SSA – Serviço Social Autônomo do estado de Minas Gerais; 3. Capilaridade. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atuar de forma complementar, em conformidade com a Lei nº22.607, de 20 de julho de 2017, alinhando-se às políticas públicas estabelecidas e ao Decreto do contrato de gestão nº48.718, de 9 de novembro de 2023.

PARTES INTERESSADAS

CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO	FONECEDORES	ENTIDADES PÚBLICAS	GOVERNO
<p>NECESSIDADES</p> <p>1. Atendimento das demandas aderentes no cadastro.</p>	<p>NECESSIDADES</p> <p>1. Sobrevivência. 2. Infraestrutura. 3. Perspectiva de crescimento profissional.</p>	<p>NECESSIDADES</p> <p>1. Condições gerais de fornecimento.</p>	<p>NECESSIDADES</p> <p>1. Gerar oportunidades para os editais.</p>	<p>NECESSIDADES</p> <p>1. Atuar complementarmente às políticas públicas 2. fomentar e estimular o crescimento do Terceiro Setor. 3. promover a parceria público-privado</p>
<p>COMO A NECESSIDADE É ATENDIDA</p> <p>1.</p>	<p>COMO A NECESSIDADE É ATENDIDA</p> <p>1.</p>	<p>COMO A NECESSIDADE É ATENDIDA</p> <p>1.</p>	<p>COMO A NECESSIDADE É ATENDIDA</p> <p>1.</p>	<p>COMO A NECESSIDADE É ATENDIDA</p> <p>1.</p>
<p>MÉTODO DE CONTROLE</p> <p>1.</p>	<p>MÉTODO DE CONTROLE</p> <p>1.</p>	<p>MÉTODO DE CONTROLE</p> <p>1.</p>	<p>MÉTODO DE CONTROLE</p> <p>1.</p>	<p>MÉTODO DE CONTROLE</p> <p>1.</p>
<p>EXPECTATIVAS</p> <p>1. Formação.</p>	<p>EXPECTATIVAS</p> <p>1. Socialização. 2. Realização pessoal.</p>	<p>EXPECTATIVAS</p> <p>1. Fomentar, estimular o crescimento do Terceiro Setor, parceria público-privado.</p>		

POLÍTICA DA QUALIDADE	OBJETIVOS DA QUALIDADE	INDICADORES DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE
Promover a melhoria contínua dos processos de trabalho, atendendo os requisitos legais, estatutários e do cliente.	1. Atendimento ao estatuto e o contrato de gestão.	1. Conforme o Contrato de Gestão.

ESG: Environmental, Social and Governance

AMBIENTAL	SOCIAL	GOVERNANÇA
Verificar os 5Rs Repensar, reduzir, reaproveitar, reciclar, remover.	Envolvimento da comunidade, retorno para a comunidade, aprendizado para a equipe.	Atendimento ao contrato de Gestão e demais leis aplicáveis.

PROCESSOS ESSENCIAIS

<p>1 - PROCESSO ESSENCIAL Assistência Social</p> <p>FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO Cadastro de entidades. Projetos. Processo campanha e ações. Processo de doação. Cadastro de voluntariados. Processo de captação.</p> <p>CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE Atendimento da Lista de beneficiários.</p> <p>PARÂMETRO DE INSPEÇÃO Termo de doação.</p> <p>INDICADOR DE GESTÃO Conforme Contrato de Gestão.</p> <p>REGISTROS DA QUALIDADE</p>	<p>2 - PROCESSO ESSENCIAL Jurídico</p> <p>FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO Cumprimento da lei e dos prazos.</p> <p>CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE Preservação da instituição.</p> <p>PARÂMETRO DE INSPEÇÃO Atendimento ao Contrato de Gestão.</p> <p>INDICADOR DE GESTÃO Conforme Contrato de Gestão.</p> <p>REGISTROS DA QUALIDADE Ordem de importância da aplicação das Leis no Servas. Planilha de acompanhamento dos termos de doação, Planilha de acompanhamento dos registros de marcas do Servas no INPI.</p>	<p>3 - PROCESSO ESSENCIAL Administrativo Financeiro</p> <p>FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO Orçamentos. Recebimento de doações-estoque. Validação de despesas. Prestação de contas.</p> <p>CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE 1. Cumprimento de prazos. 2. Manutenção e conservação.</p> <p>PARÂMETRO DE INSPEÇÃO 1. Juros e multas. 2. Ruptura.</p> <p>INDICADOR DE GESTÃO Conforme Contrato de Gestão.</p> <p>REGISTROS DA QUALIDADE HYB – Sistema Canal do cliente – Sistema Controle de manutenção</p>	<p>4 – PROCESSO ESSENCIAL Comunicação</p> <p>FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO Canais de comunicação. Intenção validada para o público-alvo.</p> <p>CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE Atendimento do resultado esperado proposto por quem solicitou.</p> <p>PARÂMETRO DE INSPEÇÃO Validação da presidência ou diretoria.</p> <p>INDICADOR DE GESTÃO Conforme Contrato de Gestão.</p> <p>REGISTROS DA QUALIDADE</p>

<p>RECURSOS NECESSÁRIOS HUMANO Diretor (a) Investimento Social Diretor (a) Assistente Social Gerente de assistente social Assistente social Analista administrativo Analista social Auxiliar administrativo</p> <p>TECNOLÓGICO Pacote Office OneDrive HYB – Sistema</p> <p>FÍSICO 1.163,15 m².</p> <p>MATERIAL Impressora Celular Computadores</p>	<p>Relatório mensal dos termos de doação. Termo de voluntariado Formulários de voluntariados Contratos e congêneres.</p> <p>RECURSOS NECESSÁRIOS HUMANO Diretor (a) Assistente jurídico Estagiário</p> <p>TECNOLÓGICO Pacote Office OneDrive</p> <p>FÍSICO 1.163,15 m².</p> <p>MATERIAL Impressora Computadores Notebooks</p>	<p>RECURSOS NECESSÁRIOS HUMANO Diretor (a) Analista administrativo e financeiro Assistente administrativo e financeiro Analista de prestação de contas Porteiro/Vigia Motorista Carregador Assistente de logística Servente de limpeza Recepcionista telefonista</p> <p>TECNOLÓGICO HYB – Sistema Canal do cliente – Sistema Pacote Office OneDrive</p> <p>FÍSICO 1.163,15 m².</p> <p>MATERIAL Impressora Celular Computadores</p>	<p>RECURSOS NECESSÁRIOS HUMANO Diretor (a) Assessor de comunicação Analista de comunicação e marketing</p> <p>TECNOLÓGICO Pacote Office OneDrive</p> <p>FÍSICO 1.163,15 m².</p> <p>MATERIAL Impressora Celular Computadores</p>
--	---	--	---

ANÁLISE DE RISCO

PROCESSO - Assistência Social

O QUE ACONTECERIA SE:	CAUSAS	CONSEQUÊNCIAS	RECOMENDAÇÕES
Não houvesse adesão aos projetos	Sensibilização dos envolvidos	Enfraquecimento do projeto	Elaboração de um painel com todos os projetos ativos e seus respectivos parceiros.

ANÁLISE DE RISCO

PROCESSO - Jurídico

O QUE ACONTECERIA SE:	CAUSAS	CONSEQUÊNCIAS	RECOMENDAÇÕES
Houvesse o desconhecimento jurídico.	Possibilidade de mudança da Legislação.	A responsabilização Legal.	O envolvimento do escritório contratado do compartilhamento de uma decisão conjunta.

ANÁLISE DE RISCO

PROCESSO - Administrativo Financeiro

O QUE ACONTECERIA SE:	CAUSAS	CONSEQUÊNCIAS	RECOMENDAÇÕES
A documentação estiver inadequada.	Precariedade dos prestadores de serviços.	Implicações contábeis.	Encontrar uma solução que jurídica.

ANÁLISE DE RISCO

PROCESSO - Comunicação

O QUE ACONTECERIA SE:	CAUSAS	CONSEQUÊNCIAS	RECOMENDAÇÕES
Divulgar uma informação equivocada.	Análise crítica precária.	Perda da imagem.	Manter atualizado o plano de comunicação.