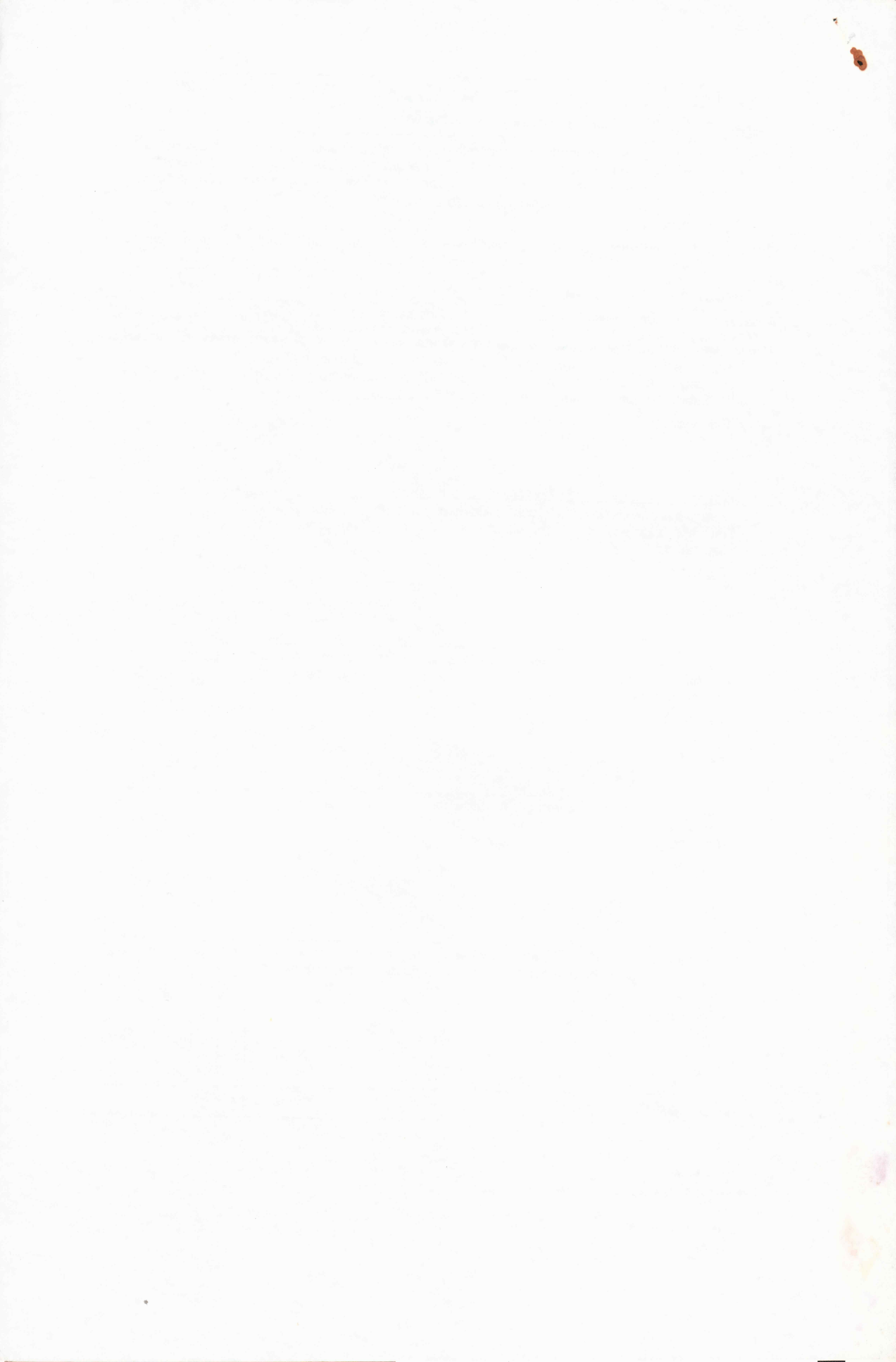



	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				1/15

Este instrumento tem por finalidade avaliar o desempenho das unidades da FEBEM do Estado de São Paulo. As evidências deverão ser registradas. A amostragem deve ficar por conta do (s) responsável (s) pela avaliação, devendo ser ampliada ou não, quando necessário, até que se consiga verificar a conformidade ou não com o critério exigido.

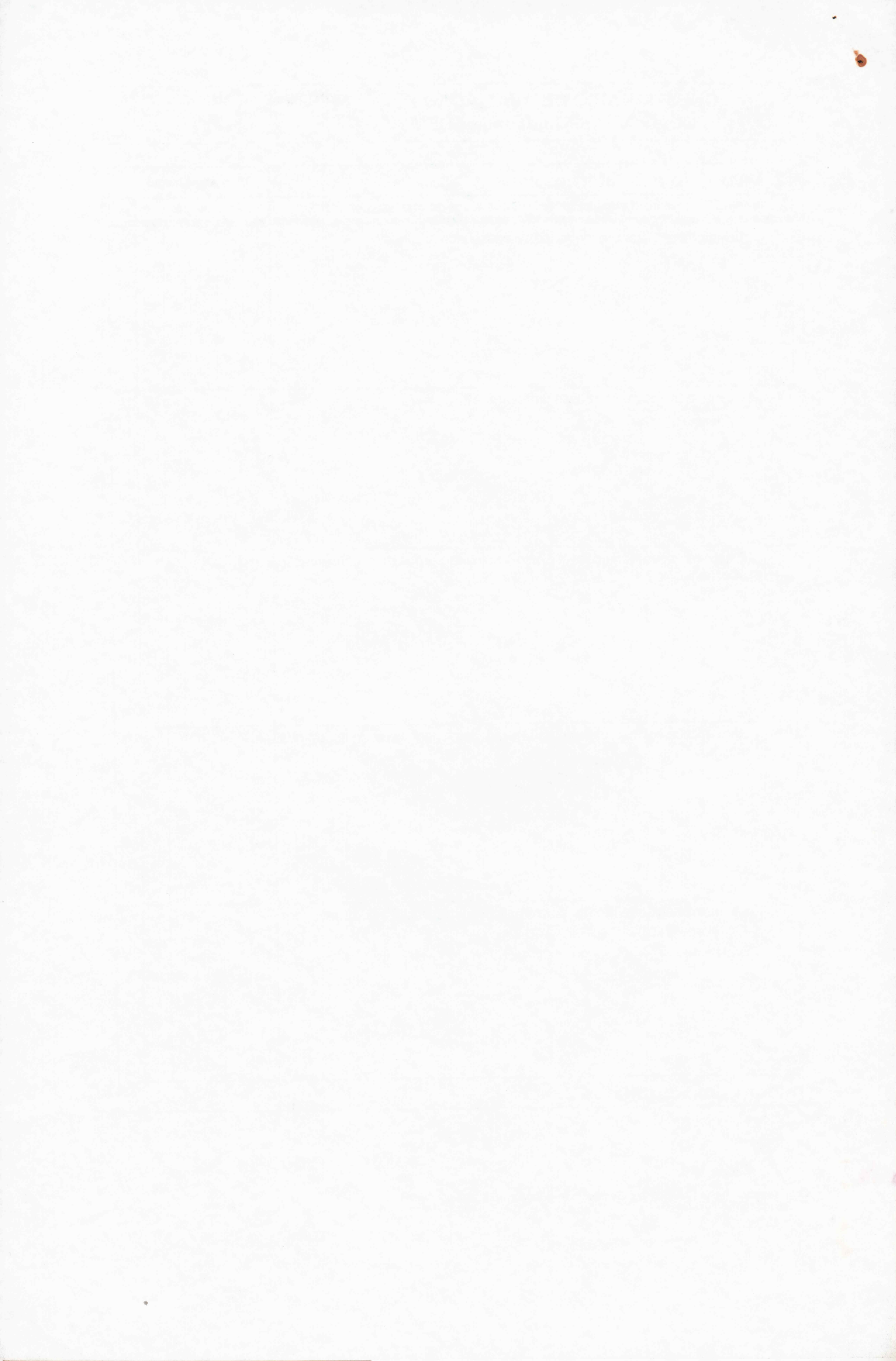
O percentual de atendimento deverá ser avaliado e definido de acordo com a quantidade de evidências que forem apresentadas.


1. Higiene das Instalações / Saúde		% Atendimento					
		100	80	60	40	20	00
<i>Neste item devem ser avaliadas as condições da Unidade quanto às condições de limpeza e programas de atendimento à saúde na qual os internos são submetidos</i>							
1.1.	As acomodações encontram-se adequadas ao nº de adolescentes? As instalações de todos os ambientes da Unidade encontram-se limpas? Os internos atuam diretamente na conservação da Unidade? Evidências:						
1.2.	Estão disponíveis lixeiras / cestos de lixo por toda a unidade? Os mesmos são esvaziados regularmente e mantidos em condições satisfatórias? Evidências:						
1.3.	Estão disponíveis aos internos escova de dente, creme dental, sabonete, toalhas, roupas e demais materiais necessários para uma correta prática de higiene pessoal? Evidências:						
1.4.	Os internos têm acesso regular a tratamentos médico, odontológico e psicológico (interno ou mediante parcerias)? Estes tratamentos são acompanhados por funcionários competentes para função? Evidências:						
1.5.	Roupas de cama têm lavagem adequada e regular? A frequência de troca das mesmas está adequada a manutenção de padrões de higiene e saúde? Evidências:						
Média dos Requisitos 1.							



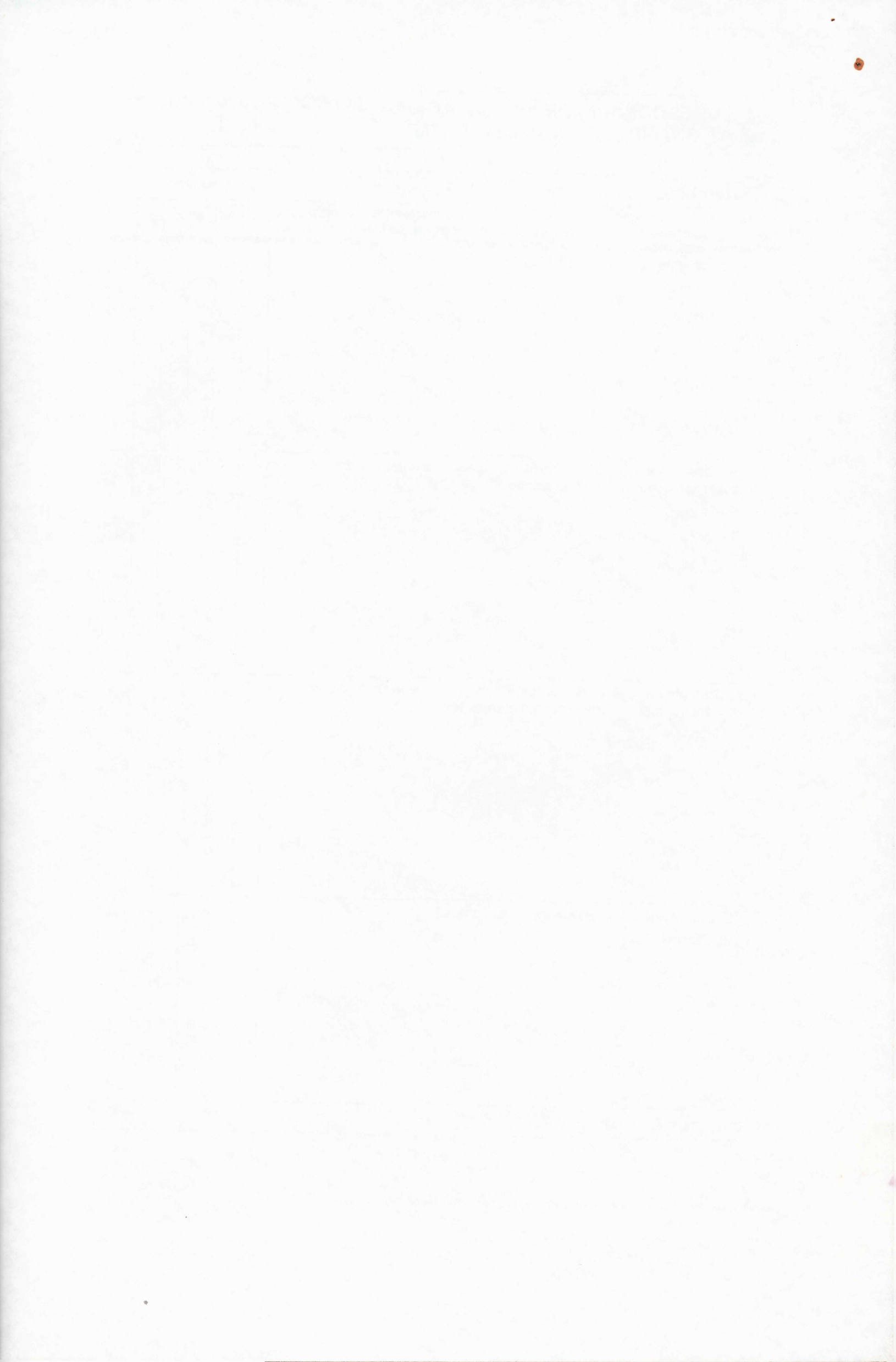
	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				2/15


2. Vestuário dos Internos		% Atendimento					
Neste item são avaliadas a disponibilidade e as condições do vestuário dos internos		100	80	60	40	20	00
2.1.	Os internos utilizam-se de roupas e acessórios próprios? Evidências:						
2.2.	Os internos trocam de roupas diariamente? Evidências:						
2.3.	Estão em boas condições de uso, indicando limpeza e conservação adequadas? Evidências:						
2.4.	São estabelecidos e mantidos cuidados para preservação dos mesmos? Evidências:						
2.5.	São estabelecidos critérios para verificação da qualidade da lavagem das roupas dos internos? Evidências:						
Média dos Requisitos 2.							



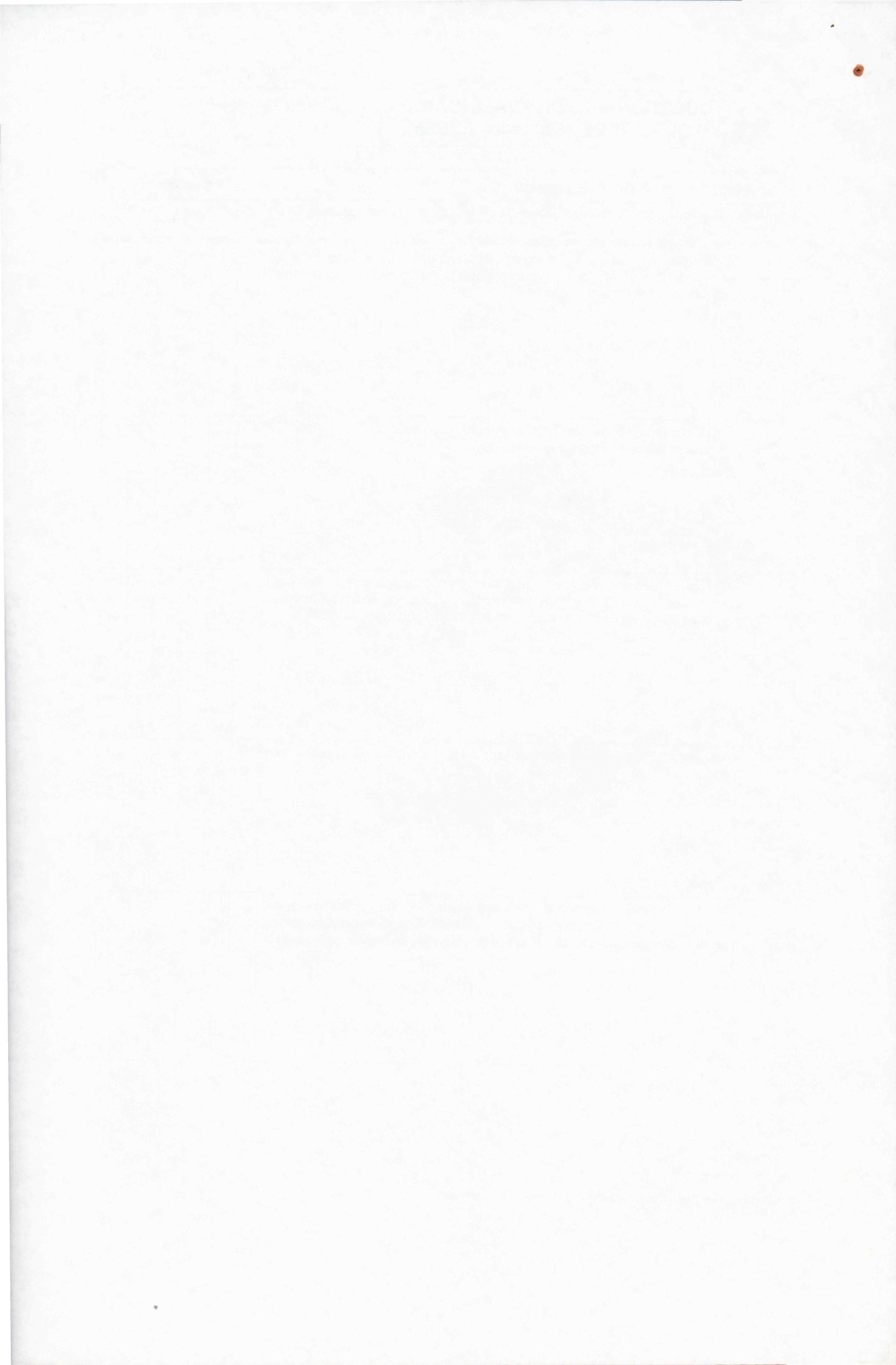
	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha 3/15


3. Tratamento aos Internos		% Atendimento					
<i>Este item tem por finalidade avaliar a forma de tratamento entre os internos e proporcionar o correto e ético relacionamento entre eles e os funcionários da Instituição.</i>		100	80	60	40	20	00
3.1.	O tratamento aos internos se dá pelo nome? Evidências:						
3.2.	Foi observada a utilização pelos funcionários e internos de termos e gírias impróprios à reintegração social? Evidências:						
3.3.	Existe uma divisão por blocos de adolescentes com profissionais voltados somente aos seus atendimentos? Evidências:						
3.4.	Existem evidências de violência aos internos? Evidências:						
Média dos Requisitos 3.							

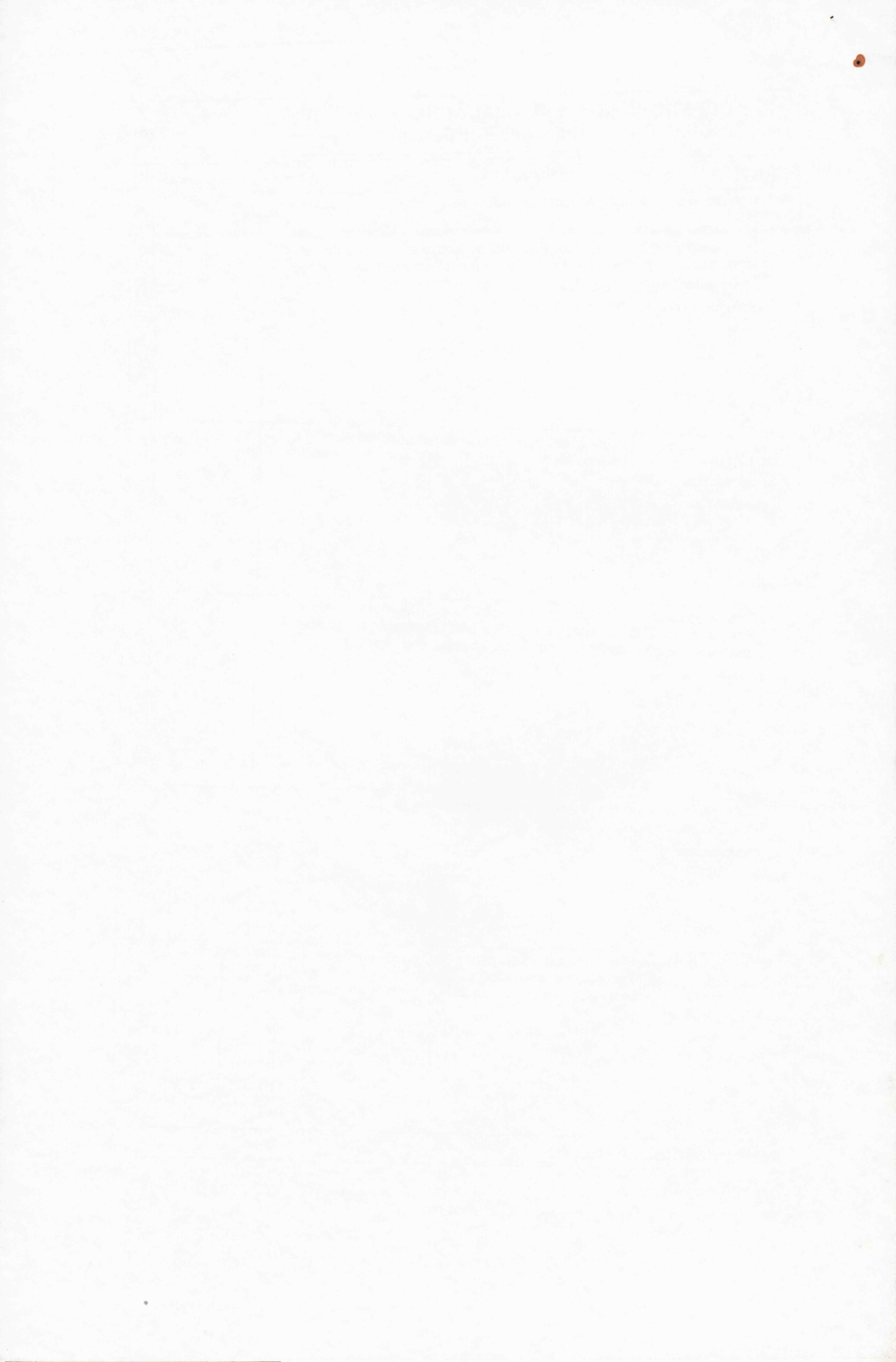



	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				5/15

5. Atividades Socioeducativas		% Atendimento					
Este item tem como objetivo avaliar as ações da unidade para a efetiva recuperação do interno.		100	80	60	40	20	00
5.1.	A Unidade possui e mantém implantadas atividades diárias pedagógicas e de fins de semana (agenda personalizada), monitoradas por funcionários da Instituição? Evidências:						
5.2.	Existe alguma rotina de funcionamento das escolas e oficinas de profissionalização? Está sendo seguido? Evidências:						
5.3.	A programação de TV e filmes disponíveis aos internos contribuem para orientação da conduta e para sua reintegração à sociedade? Quais os critérios de que o filme contribui para a reintegração à sociedade? Evidências:						
5.4.	As visitas dos familiares fazem parte da atividade pedagógica prioritária? Evidências:						
5.5.	A Unidade possui criação de animais (cães, galinhas, pássaros etc.), plantas (hortaliças, ornamentais etc.) ou outro tipo de atividade similar que envolva os internos, sendo parte das atividades de recuperação? Evidências:						

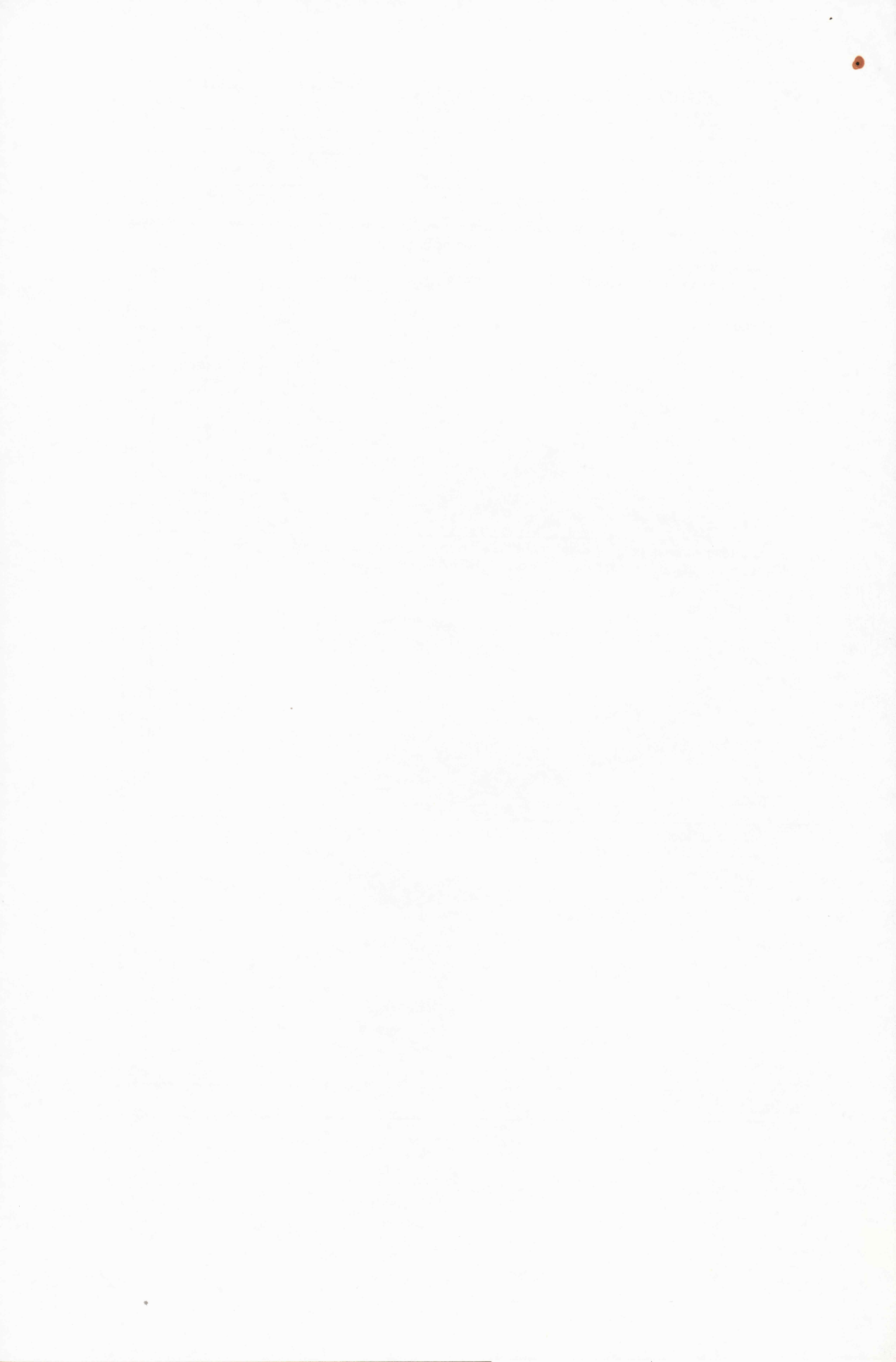



 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM		Unidade:		Data:		Folha 6/16	
5. Atividades Socioeducativas		% Atendimento					
<i>Este item tem como objetivo avaliar as ações da unidade para a efetiva recuperação do interno.</i>		100	80	60	40	20	00
5.6.	Os Assistentes Sociais e Psicólogos entrevistam / orientam semanalmente os internos com intuito de promover sua recuperação? <i>Estão evidenciadas atuações destes profissionais no sentido de reintegração dos internos à sociedade?</i> Evidências:						
5.7.	A manutenção da Unidade (elétrica, hidráulica, pintura, mobiliário etc.) é realizada com a participação dos internos? Eles são devidamente monitorados e orientados? Evidências:						
5.8.	Está estabelecida sistemática de liberação de internos para atividades externas quando há boa conduta interna? Esta autorização é dada pelo Poder Judiciário? Possuem avaliação técnica para este fim? Evidências:						
5.9.	Existe plano de ação e está sendo executada a progressão do adolescente dentro da Unidade? Evidências:						
5.10.	Estão estabelecidas formalmente parcerias com entidades da sociedade para execução de atividades pedagógicas e/ou tratamento especializado externo? São evidentes as ações? Quantos adolescentes são atendidos? Evidências:						
Média dos Requisitos 5.							



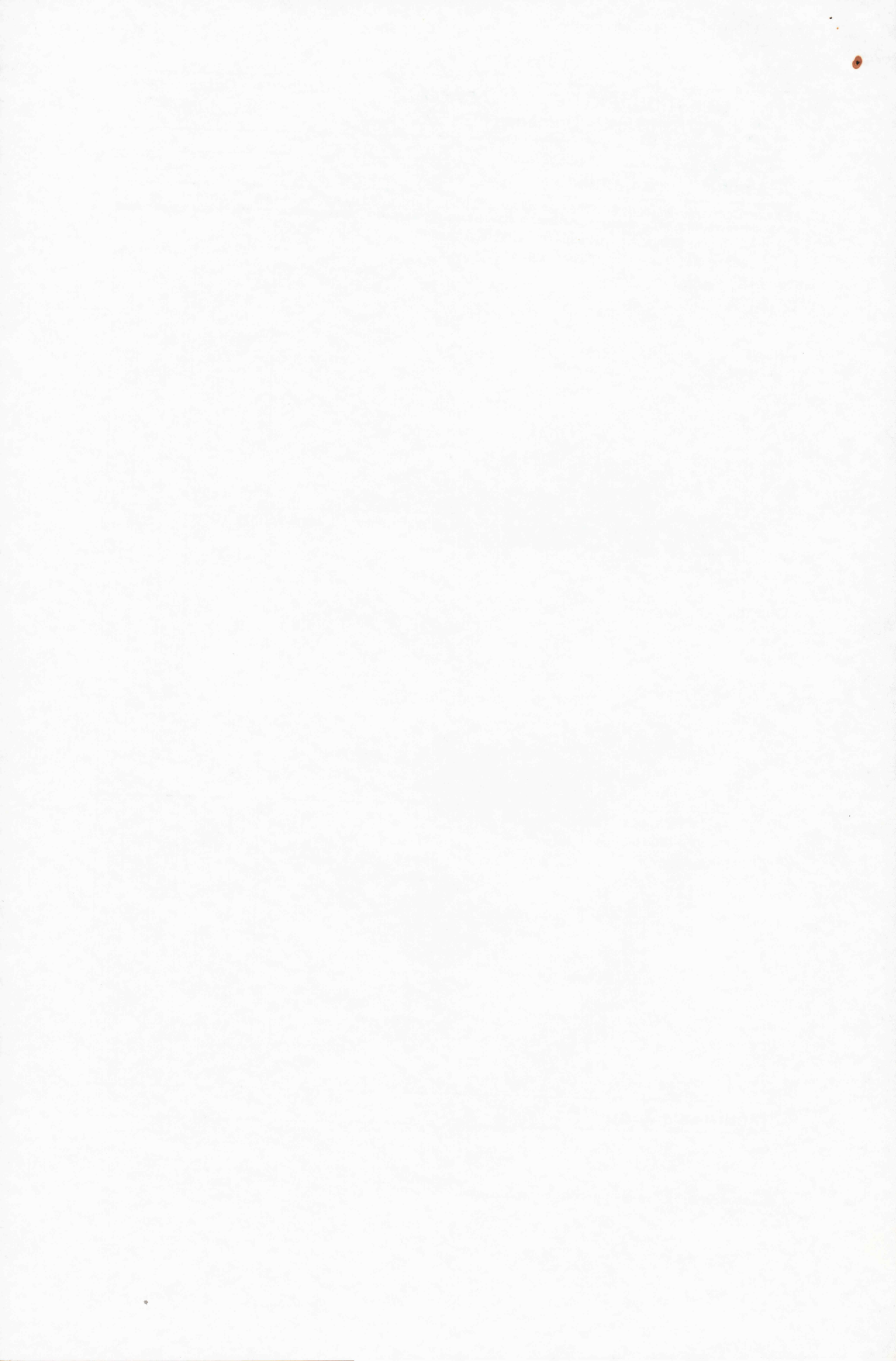
	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha 7/15
---	--	-----------------	--------------	---------------


6. Integração à Unidade		% Atendimento					
<i>Este item tem como finalidade avaliar a integração dada pela Instituição ao adolescente e à família.</i>		100	80	60	40	20	00
6.1.	A Unidade possui alguma sistemática de integração de novos internos como regulamento / vídeo sobre a Unidade / agenda personalizada (com atividades semanais)? Está implementada? É de conhecimento da família? Evidências:						
6.2.	Os responsáveis pela Unidade reúnem-se ao menos uma vez ao mês para discussão de melhorias? Nestas, são avaliadas sugestões dos internos? Evidências:						
6.3.	Estão estabelecidos padrões de perfil dos internos bem como padrões da Unidade? Estes padrões são seguidos? Evidências:						
Média dos Requisitos 6.							



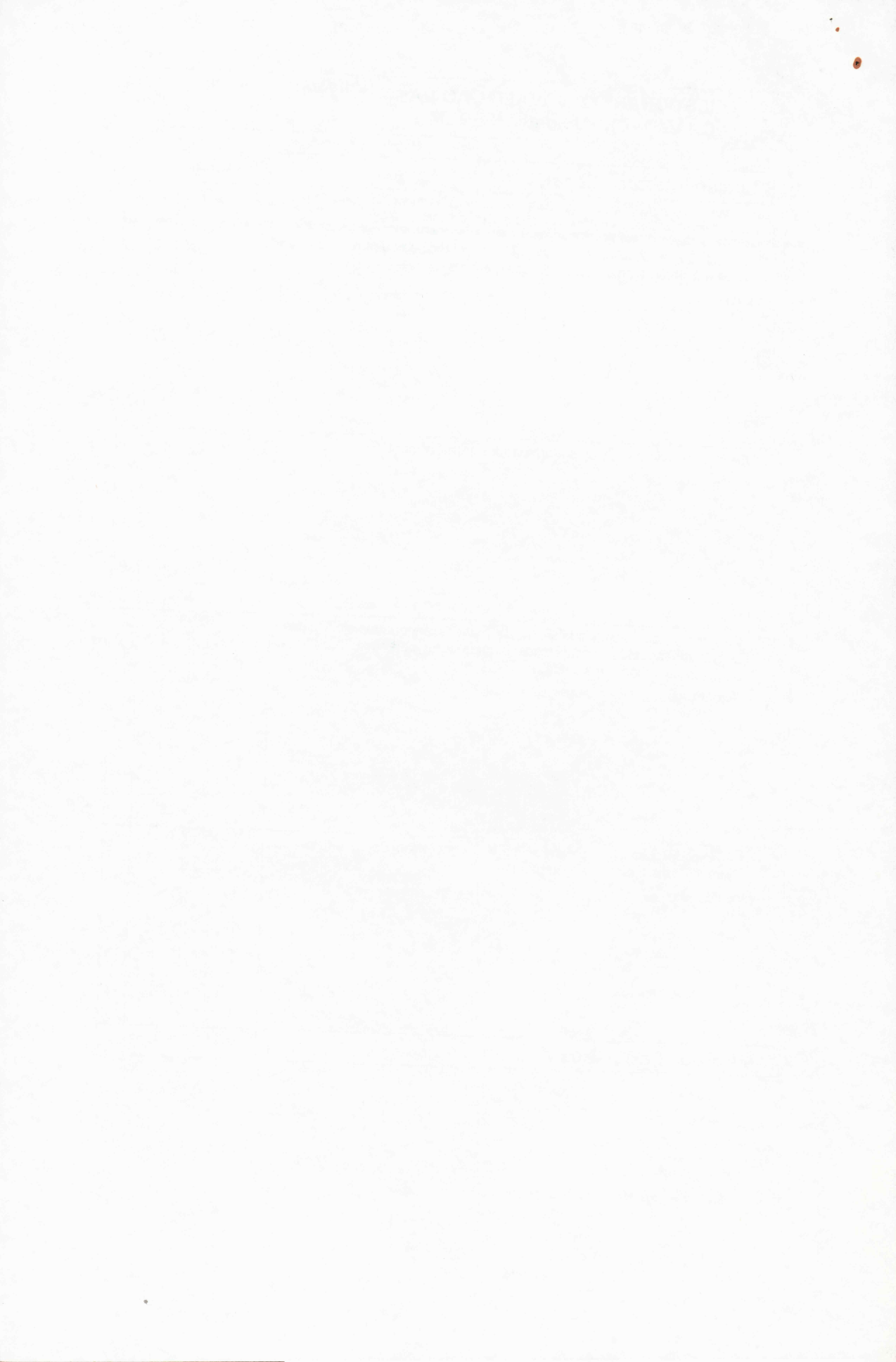
	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				8/15


7. Assistência à Família		% Atendimento					
		100	80	60	40	20	00
<i>Este item tem como finalidade avaliar as atividades de apoio da Instituição à família.</i>							
7.1.	<p>A família colabora / participa na dinâmica dos trabalhos da Unidade e/ou é efetuada a integração Família / Unidade?</p> <p>Evidências:</p>						
7.2.	<p>A Unidade mantém plantão técnico para atendimento às famílias quando das visitas destes aos adolescentes?</p> <p>Evidências:</p>						
7.3.	<p>As famílias dos Internos recebem apoio psicológico e assistência especializada da Instituição?</p> <p>Evidências:</p>						
Média dos Requisitos 7.							



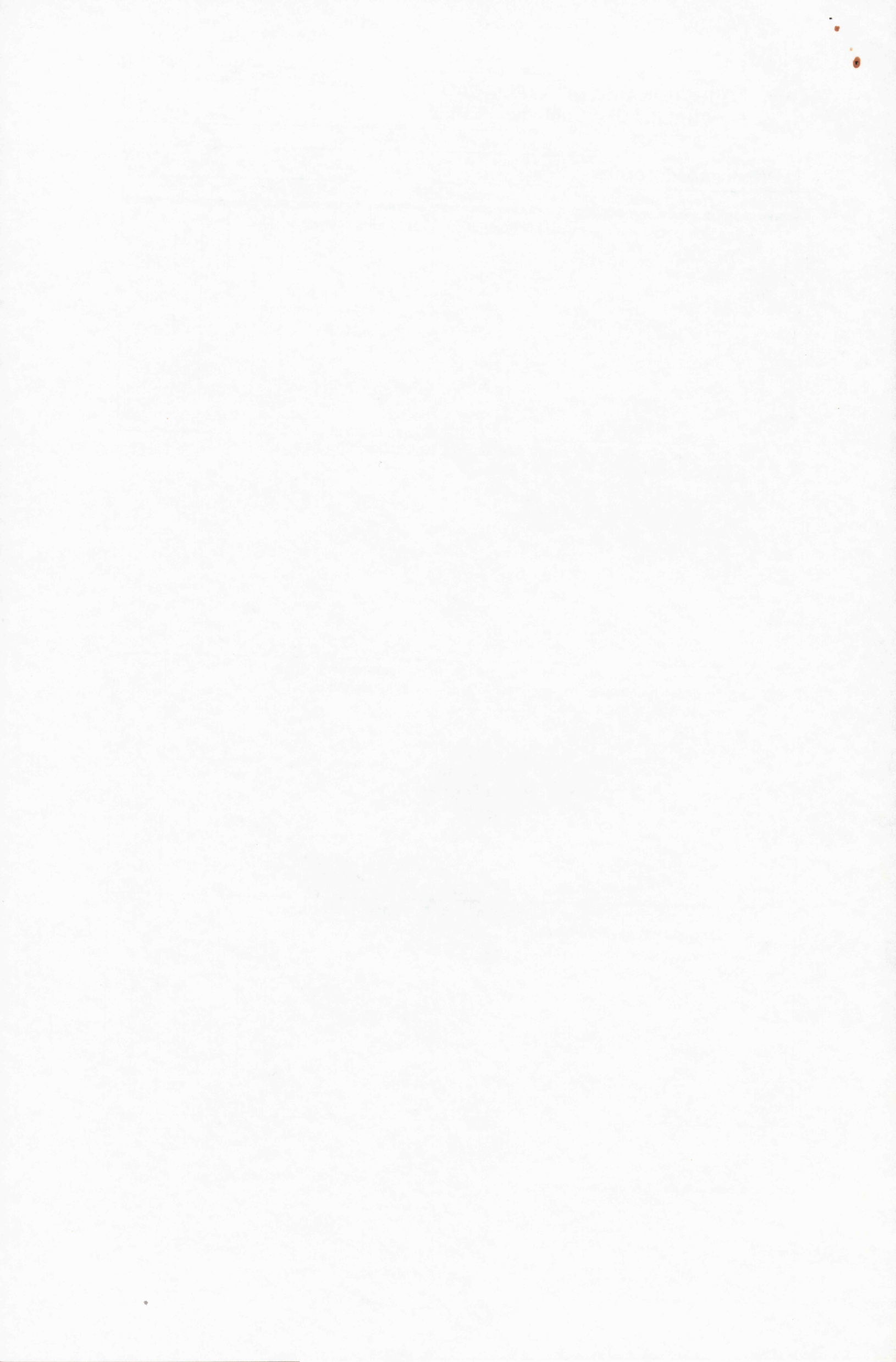
	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha 9/15
---	--	-----------------	--------------	---------------


8. Situação Interna e Legal		% Atendimento					
<i>Este item avalia como a Instituição deixa claro aos internos as regras internas de boa conduta, bem como posiciona os mesmos quanto a situação perante a Lei.</i>		100	80	60	40	20	00
8.1.	A condição processual dos Internos está estabelecida em todos os casos e é claramente comunicada aos mesmos? Evidências:						
8.2.	Os internos são atendidos por advogados semanalmente? Evidências:						
8.3.	Os internos conhecem quais são as práticas adequadas na Unidade bem como aquelas consideradas inadequadas pela Instituição e as penalidades decorrentes destas? Evidências:						
8.4.	A unidade possui regras claras para a concessão de benefícios aos internos, sejam elas totais ou parciais? Evidências:						
Média dos Requisitos 8.							



	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha 10/15
---	--	-----------------	--------------	----------------


9. Processos Internos		% Atendimento					
<i>Este item avalia como a Instituição controla seus processos e atividades do dia-a-dia.</i>		100	80	60	40	20	00
9.1.	A. Unidade possui e mantém um controle "informatizado" dos internos e funcionários? Evidências:						
9.2.	Os funcionários da Unidade estão devidamente registrados e com seus direitos legais atendidos? Evidências:						
9.3.	O número de funcionários condiz com o número de internos verificados na Unidade? (anotar as relações: nº internos x nº funcionários e nº funcionários dia x nº funcionários noite). Evidências:						
9.4.	Os padrinhos da Unidade participam nas melhorias propostas e proporcionam ajuda sistemática? Evidências:						



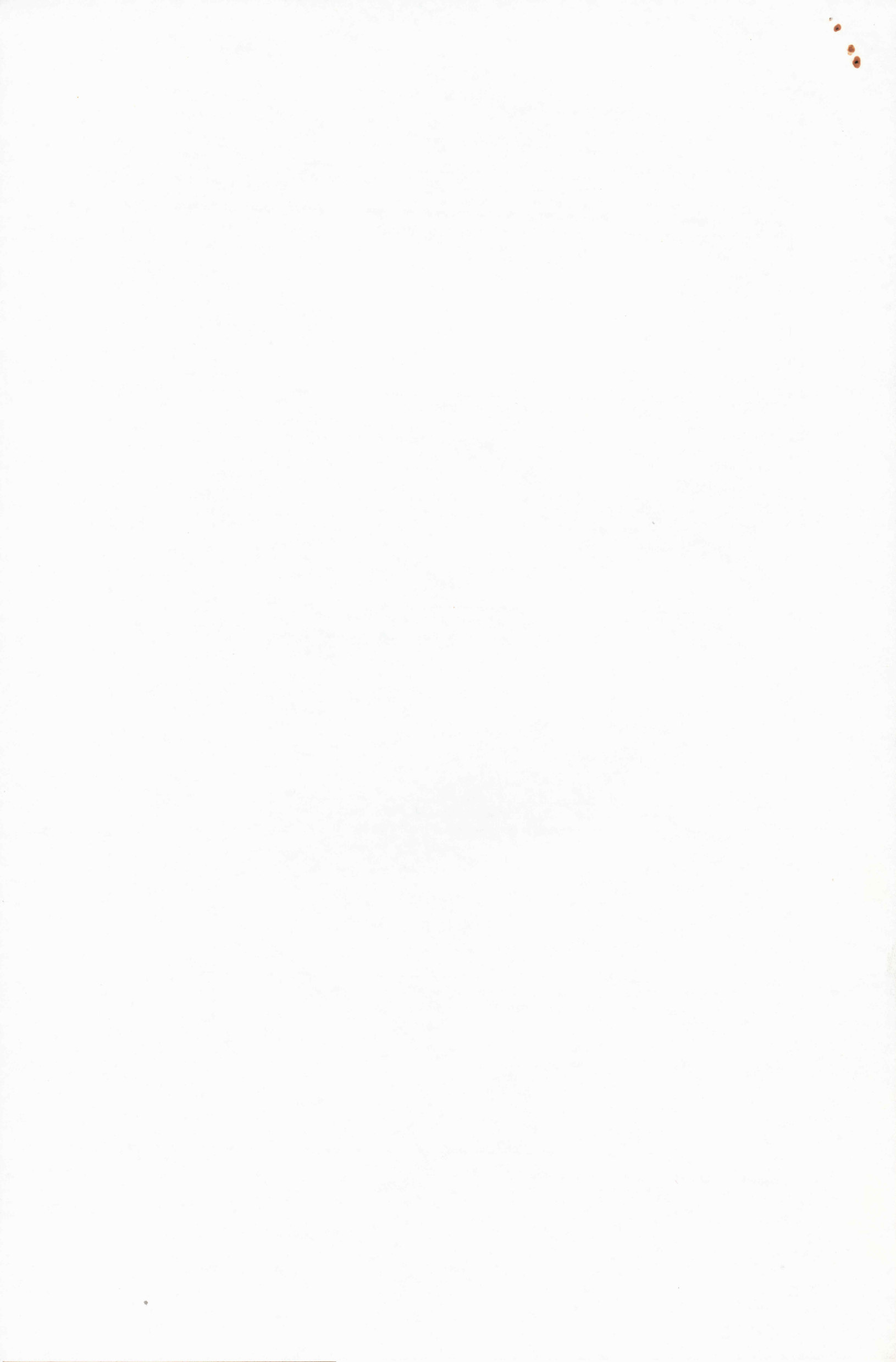
	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				11/15


9. Processos Internos		% Atendimento					
Este item avalia como a Instituição controla seus processos e atividades do dia-a-dia.		100	80	60	40	20	00
9.5.	As horas extras realizadas pelos funcionários da Instituição são previamente analisadas / autorizadas? Evidências:						
9.6.	As atividades realizadas na Unidade são registradas com fotos e filmes que possam ser utilizadas na divulgação dos trabalhos? Evidências:						
9.7.	Estão estabelecidos procedimentos internos para as principais atividades da Unidade (recepção de internos, suprimentos, administração em geral etc.)? Estes procedimentos estão sendo seguidos? Evidências:						
Média dos Requisitos 9.							

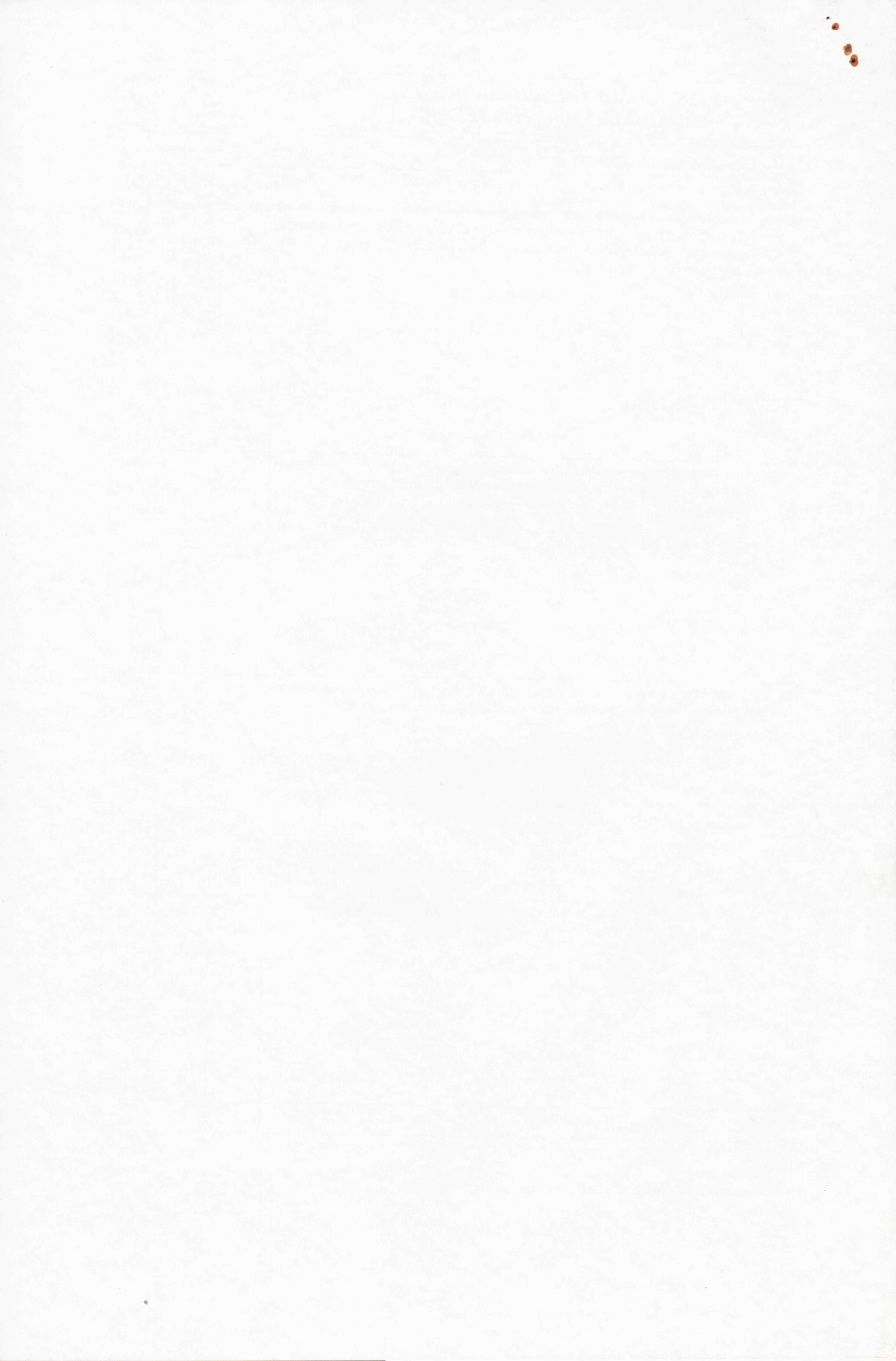


	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				12/15

10. Gestão da Unidade		% Atendimento					
		100	80	60	40	20	00
10.1.	A diretoria da Unidade possui total controle dos custos, atividades e pessoal? Evidências:						
10.2.	O estoque de materiais de consumo (pelos adolescentes) é coordenado adequadamente pela Unidade? São manuseados e armazenados adequadamente? Existe um local específico para guarda destes materiais, inclusive roupas? Evidências:						
10.3.	A direção da Unidade implanta com regularidade melhorias de processos que resultem em redução de custos, aprimoramento de pessoal etc.? Evidências:						
10.4.	Existe programa de treinamento e capacitação de funcionários voltado à melhoria do desempenho destes e conseqüentemente da Instituição? Evidências:						
10.5.	A unidade possui e/ou mantém algum sistema de avaliação de desempenho dos funcionários e parceiros? Evidências:						



 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM		Unidade:	Data:	Folha			
						13/15	
10. Gestão da Unidade		% Atendimento					
<i>Este item avalia como a Instituição controla suas atividades no dia-a-dia para verificação e manutenção de seu desempenho.</i>		100	80	60	40	20	00
10.6.	Os parceiros que contribuem com atividades na Unidade são avaliados regularmente quanto ao atendimento da proposta da prestação do serviço e o seu desempenho? Evidências:						
10.7.	A Unidade possui alguma sistemática de requalificação de funcionários afastados? Esta sistemática está implantada? Existem registros? Evidências:						
10.8.	A Unidade possui procedimentos para todas as atividades operacionais que envolvem sua gestão e ações voltadas aos adolescentes? Evidências:						
10.9.	A comunidade local é estimulada e envolvida ao apoio à Unidade? Evidências:						
Média dos Requisitos 10.							

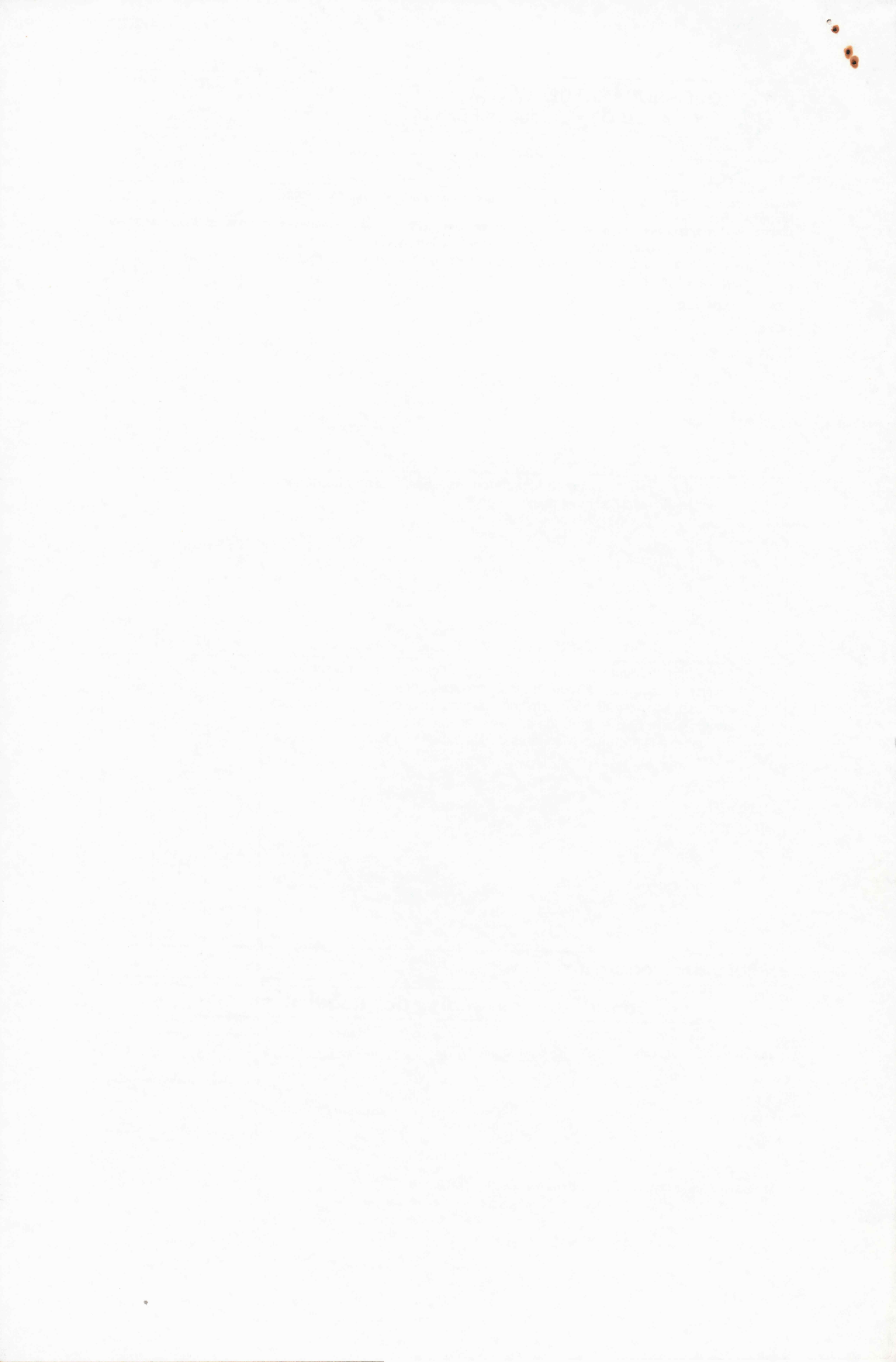


	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha 14/15
---	--	-----------------	--------------	----------------

11. Segurança		% Atendimento					
<i>Este item avalia padrões de segurança e resultados da Unidade em relação a infraestrutura existente.</i>		100	80	60	40	20	00
11.1.	A Unidade é dotada de alambrados, circuitos internos de TV, detector de metais e outras sistemáticas para monitoramento e controle da segurança interna? Evidências:						
11.2.	A unidade possui histórico de fugas e/ou rebeliões? (Perguntar quantas - mensal, trimestral, semestral etc.) Evidências:						
11.3.	A segurança dinâmica atua de forma eficiente na prevenção da violência, com inibição de brigas, revoltas, detecção de furtos e entradas de materiais não permitidos (armas, objetos perfuro-cortantes, drogas etc.)? Ela é coordenada? (relatar quem é o responsável pela revista ao adolescente - Monitores da Unidade ou Agentes de Proteção - Segurança). Evidências:						
Média dos Requisitos 11.							

Somatória das Médias dos Requisitos

Indicador de Avaliação Da Unidade = $\frac{\text{Somatória das Médias dos Requisitos 1 a 11}}{11}$ =
Estágio da Unidade



	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE - Unidades FEBEM	Unidade:	Data:	Folha
				15/15

Estágio	Característica	Indicador de Avaliação da Unidade	Classificação
4	Desempenho Exemplar	90 - 100	Referencial de Excelência
3	Unidade Padrão	60 - 89	Qualidade
2	Desempenho Mediano	30 - 59	Tem que melhorar
1	Sem qualquer padrão	0 - 29	Zero

Conclusão / Comentários Adicionais:

Avaliador	Orgão	Cargo	Data e Visto

Diretoria da Unidade	Data e Visto

Diretoria Técnica	Data e Visto

