

**PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO E GESTÃO  
CENTRO DE TECNOLOGIA E INCLUSÃO  
PARQUE FONTES DOS IPIRANGA**

**JULHO 2014**

**ÍNDICE**

<i>Sumário Executivo</i>	03
<i>Caracterização da Unidade</i>	05
<i>Proposta de Trabalho</i>	06
<i>Gestão Administrativa</i>	11
<i>Serviço de Arquivo e Estatística</i>	14
<i>Portaria</i>	16
<i>Transportes</i>	18
<i>Patrimônio</i>	19
<i>Gestão de Pessoas</i>	21
<i>Gestão de Materiais</i>	24
<i>Gestão de Estoques</i>	31
<i>Engenharia</i>	35
<i>Hotelaria</i>	36
<i>Gestão Ambiental</i>	40
<i>Unidade de Alimentação e Nutrição</i>	41
<i>Tecnologia da Informação</i>	42
<i>Área Financeira</i>	51
<i>Contratos</i>	52
<i>Contabilidade e Custos</i>	53
<i>Tesouraria</i>	54
<i>Serviço de Atendimento ao Usuário</i>	55
<i>Dimensionamento de Pessoal</i>	61
<i>Serviços Terceirizados</i>	64
<i>Planilha Financeira</i>	67
<i>Planilha de Produção</i>	70
<i>Anexos I, II, III e IV</i>	

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

A gestão no Centro de Tecnologia e Inclusão – Parque Fontes do Ipiranga em São Paulo, se reveste de prioridade estratégica para a SPDM, em especial, pela possibilidade de contribuir, em conjunto com a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência, para um projeto de inovação e Desenvolvimento Pessoal e Profissional articulando ações e serviços relacionados à pessoa com deficiência e seus familiares.

A SPDM é uma das maiores entidades filantrópicas de saúde do Brasil com cerca de 40.000 funcionários, atuando em nove estados e 28 municípios, e com a vocação de contribuir para melhoria dos serviços médicos prestados à população.

A performance da SPDM está lastreada na sua experiência de mais de 70 anos de gestão de Instituições de Saúde, como o Hospital São Paulo- Hospital Universitário da UNIFESP, de sua propriedade, que abriga 91 programas de residência médica. Um excelente Hospital de ensino que alberga ensino de graduação e programas de pós-graduação, alguns deles considerados pela CAPES e por outras agências de fomento como os melhores do país.

A SPDM, como gestora deste centro de tecnologia e inclusão, não medirá esforços para que, em parceria com a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência aprimore todos os mecanismos de inclusão social, apoio pedagógico e profissionalizante, além de atividades culturais e de lazer junto as pessoas com deficiências e seus familiares.

Dentro do Centro de Tecnologia e Inclusão serão desenvolvidas das atividades de inclusão social e profissionalizante. Com os cursos de braile, libras, mobilidade e orientação, oficina escola, laboratório de imagem, orientação e aconselhamento profissional, cursos de administração, recepcionista, orçamento familiar, workshop sobre direitos das pessoas com deficiência x empresas, artes cênicas, condicionamento físico. Todos os cursos estão detalhados neste plano de trabalho.

A SPDM possui 15 anos de exitosa experiência no programa das OSS e foi pioneira na gestão de hospitais e unidades de saúde, contando com trabalho de profissionais estatutários, servidores do Estado de São Paulo, convivendo com contratados pela própria entidade, fruto do desenvolvimento de uma política integrada de gestão de pessoas. Assim, aprendeu, consolidou vivências e aptidões, que lhe permitem postular a condição de entidade gerenciadora do Centro de Tecnologia e Inclusão perspectiva inequívoca de executar um modelo avançado de gestão, dentro das normas e orientações emanadas pela Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

O Plano de trabalho apresentado propõe uma gestão compatível com os objetivos definidos e está fundamentado na metodologia e expertise do modelo de gestão da SPDM. Considera atender às expectativas da Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência e estabelecer uma aliança estratégica no sentido de maximizar os resultados e impactos sociais.

## **CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE**

O Centro de Tecnologia e Inclusão terá seus atendimentos voltados para pessoas com deficiência (física, mental/intelectual, sensorial) e seus familiares.

O *Centro de Tecnologia e Inclusão* deverá funcionar de segunda a sexta-feira das 07h às 17h00 e aos sábados de acordo com o cronograma e programas pré-estabelecidos.

A Unidade é situada no KM 11,5 da Rodovia dos Imigrantes, no espaço denominado Parque Estadual Fontes do Ipiranga – São Paulo.

Estrutura

Salas de atendimento: 04

Salas no geral, inclusive administrativa: 26

Teatro: 01

## **PROPOSTA DE TRABALHO**

### **Orientação e Aconselhamento Profissional:**

Serão abordadas condições de profissionalização a fim de garantir o princípio de igualdade de oportunidades entre os trabalhadores deficientes e em geral.

### **Laboratório de Imagem**

Atividades no âmbito de estética e também por cuidar da saúde do corpo, nutrição, apresentação pessoal, vestuário, etiqueta e etc.

### **Libras Línguas Brasileiras de Sinais**

O profissional formado em Libras pode trabalhar em diversas áreas, focadas no ensino, na tradução e na interpretação, podendo atuar não só na área de educação, mas também em ambientes que exijam a presença de um intérprete, como aeroportos, entrevistas de emprego, eventos culturais e científicos.

<http://blog.isocial.com.br/ufrj-cria-primeiras-graduacoes-presenciais-em-libras-rio/>

Libras e todos os sistemas de intermediações de comunicação usual serão utilizadas para o profissional e para o próprio surdo.

### **Braille**

O deficiente visual enfrenta a dificuldade de não encontrar ao seu redor pessoas que conhecem Braille, o que dificulta sua comunicação escrita, sendo assim proporcionaremos este curso para toda a sociedade, enfatizando os acessos do uso de escrita braille com as modernas tecnologias de informação e comunicação.

<http://www.braillevirtual.fe.usp.br/pt/index.html>

### **Curso de Auxiliar Administrativo**

O **curso de Auxiliar Administrativo** qualificará você para executar com competência as tarefas administrativas de qualquer empresa ou negócio, destacando as ferramentas de acessibilidade nos processos administrativos.

### **Curso de Recepcionista**

Você encontra maneiras de como se comunicar de forma eficiente ao telefone e como organizar espaços, **será dotado também o material em braille e libras, e pela intermediação do vídeo e dos sistema llibras.**

### **Curso de Atendimento ao Cliente**

O conteúdo do curso trará a importância de identificar as necessidades e desejos dos clientes e passa por questões importantes como a comunicação da empresa, a definição dos produtos e serviços, a estrutura física, as formas de pagamento e a capacitação da equipe de vendas. Como falamos da importância das necessidades do cliente **o material também será adaptado para atender os deficientes visuais e auditivos.**

### **Curso para Orçamento Familiar**

Este curso se destina a familiares ou pessoas com deficiência que querem se educar por se tratar de uma ferramenta importante para equilibrar a vida financeira familiar.

## **Cursos e WorkShop sobre Direitos da Pessoa Com Deficiência x Empresas**

Quando se pensa em profissionalização para pessoa com deficiência, é importante que o Estado e os cidadãos caminhem juntos, fazendo valer a cidadania.

Para tanto, precisamos primeiramente entender o que é a cidadania em seu sentido pleno. Ela é um conceito histórico e modifica-se de acordo com tempo e o espaço. Conforme o autor Marcos Silvio de Santana: *“Ser cidadão é ter consciência de que é sujeito de direitos. Direitos à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade, enfim, direitos civis, políticos e sociais. Mas este é um dos lados da moeda. Cidadania pressupõe também deveres. O cidadão tem que ser cômico de suas responsabilidades enquanto parte integrante de um grande e complexo organismo que é a coletividade, a nação, o Estado, para cujo bom funcionamento todos têm de dar sua parcela de contribuição. Somente assim se chega ao objetivo final, coletivo: a justiça em seu sentido mais amplo, ou seja, o bem comum.”*

Nisso se reflete a questão da profissionalização da Pessoa com Deficiência, conforme preconiza o Estatuto da Pessoa com Deficiência nos artigos 41, 42 e 43, bem como sua inclusão no mercado de trabalho através das cotas, conforme a Lei nº 8.213 em seu artigo 93, para que estes possam assumir/reassumir seu papel na sociedade. Mais do que cumprir a lei, devemos nos conscientizar que a pessoa com deficiência é sujeito de potencialidades a serem desenvolvidas, e que muitas vezes a deficiência não interfere em sua capacidade.

A lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, a fim de garantir que elas façam uso dos serviços, equipamentos e espaços públicos com segurança e autonomia, favorecendo assim o acesso a profissionalização e trabalho.

Tal projeto foca a conscientização dos direitos e deveres dos cidadãos.

### **Formação de Cuidadores**

Curso destinado ao desenvolvimento de profissionais encarregados de dar suporte e autonomia a PCD.



### **Idiomas, Informática e etc.**

Aumentar as possibilidades de comunicação e de relacionamento, isso é essencial para o crescimento pessoal e profissional. Preparar os matriculados a disputarem as vagas no mercado de trabalho com o diferencial de dominar outro idioma.

### **Oficina Escola**

Formar profissionais com competência para interpretar a prescrição médica e executar a confecção de Órteses e Próteses.

### **Artes Cênicas**

O foco será a formação teatral para cidadãos que sejam portadores de deficiência visual e física mesclando com indivíduos sem nenhuma dessas características e também objetivando integrá-los na área de artes cênicas, promovendo e estimulando a convivência no meio teatral.

<http://teatroruthescobar.com.br/curso.php>

### **Show Room**

Apresentação dos equipamentos por profissionais da área, a fim de esclarecer as pessoas com deficiência sobre as tecnologias que podem ser utilizadas para garantir funcionalidade.

### **Serviço de Condicionamento Físico**

O Serviço de Condicionamento Físico é responsável por programas de exercícios físicos adaptados para atender o público do CTI.

As atividades desenvolvidas pela equipe de Educadores Físicos incluem assistência que objetivam a organização e a aplicação de exercícios físicos adaptados, visando a melhora organo-funcional, da força, com ênfase para resistência, estimulando a independência e autonomia e, conseqüentemente, a melhora da qualidade de vida.

### **Esportes (2ª etapa)**

Proporcionar maior socialização através do esporte, como, **Vôlei, Basquete, Handball e Futsal.**

## **GESTÃO ADMINISTRATIVA**

### **APOIO ADMINISTRATIVO**

Serviço de Arquivo e Estatística

Portaria/Transporte

Patrimônio

Gestão de Pessoas

### **APOIO TÉCNICO**

Engenharia

Hotelaria/Higiene/Lavanderia

Gestão Ambiental

Tecnologia da Informação

Unidade de Nutrição e Aconselhamento Dietético

### **ÁREA FINANCEIRA**

Contratos

Faturamento

Contabilidade e Custos

Tesouraria

Serviço Atendimento ao Usuário

As Unidades Administrativas das Afiliadas da SPDM utilizam práticas de gestão que incentivam e norteiam os processos administrativos visando:

Gerir pessoas, recursos financeiros e materiais das Instituições Afiliadas à SPDM, observando as diretrizes estratégicas, legais e contratuais, com competência, ética, honestidade e cordialidade nas relações interpessoais, buscando a máxima eficiência e eficácia para um atendimento digno, com qualidade e compromisso social.

A área administrativa é gerida por profissional atuante que possui o cargo denominado Gerente Administrativo. Este gestor, dentre outras atribuições principais, deve contribuir para o aprimoramento do funcionamento da Unidade sob sua gestão, gerando maior confiança dos clientes internos e externos pois as áreas administrativas dando suporte para os processos principais e os seus resultados, contribuem para o todo da Instituição.

A estrutura administrativa em cada Afiliada da SPDM é composta da seguinte maneira:

Áreas de apoio administrativo: Serviço de Arquivo e Estatística, Patrimônio, Portaria/ Transporte, Gestão de Pessoas.

Áreas Técnico-administrativas: Engenharia, Unidade de Alimentação e Nutrição, Hotelaria, TI.

Áreas Financeiras: Compras, Tesouraria, Contabilidade, Contratos, Suprimentos e Custos.

O Gerente Administrativo deve contribuir para que as diretrizes estratégicas sejam claramente comunicadas a cada unidade de negócio e de apoio. Em conjunto com a equipe diretiva, também deve assegurar sinergia entre equipes, processos e unidades de negócio.

Acreditamos que uma Unidade bem organizada tem todas as condições de atingir os seus objetivos: prestar uma boa e integral assistência às pessoas, transformar-se em instrumento de realização para seus profissionais e servidores e contribuir decisivamente para a melhoria dos níveis de atendimento da comunidade.

## SERVIÇO DE ARQUIVO E ESTATÍSTICA

---

### Introdução

O Serviço de Arquivo e Estatística tem como função básica todos os cuidados específicos com as fichas do cliente, desde a sua abertura, arquivamento, até a coleta, consolidação e análise dos dados para realização de estatísticas.

A ficha do cliente é o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre as atividades/oficinas, orientações, cursos, etc. Sendo de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e seu acompanhamento.

### Política

- Realizar arquivo da documentação dos clientes, garantindo a segurança e a confidencialidade das informações, elaborando estatística e relatórios gerenciais para a instituição e demais órgãos competentes.

### Objetivo Geral

- Registrar toda a movimentação do cliente e controle de fichas de atendimento, zelando por estes documentos e através deles compilar dados e elaborar estatísticas. Consiste em um serviço técnico que abrange o Registro, Arquivo e Estatística e, é definido como um conjunto de atividades relacionadas com o prontuário do cliente, executadas em diferentes unidades e por diversos profissionais.

A unidade manterá o arquivo físico das fichas de atendimento conforme normatização específica.

### **Objetivos Específicos**

- Implantar os processos administrativos do Serviço de Arquivo e Estatística;
- Organizar a lógica do arquivamento de prontuário, ordenando-a em numeração sequencial;
- Implantar o controle de entrada e saída e rastreabilidade das fichas de atendimento;
- Implantar a estatística na unidade realizando a coleta, tabulação, apuração, análise e interpretação dos dados obtidos das fichas de atendimento, através de estatísticas do movimento dos clientes;

### **Área física**

- Ressalta-se a importância de adequada área física para guarda das fichas de atendimento, além de arquivo deslizante para guarda das fichas.

### **Arquivo externo\***

- Considerando que o Centro de Tecnologia e Inclusão não possui área física adequada para o armazenamento das fichas de atendimento, sugerimos a contratação de serviço de arquivo externo.

## PORTARIA

---

### Introdução

A Unidade de Segurança tem como objetivo principal desenvolver e aplicar processos (normas e rotinas) que visam o controle dos acessos através de registro e identificação de tudo e todos que ali circulam, além de recepcionar e orientar o usuário de forma cordial e receptiva através do nosso serviço de Portaria.

Responsável pelo acolhimento e orientação ao usuário, de forma cordial e receptiva nas principais recepções, desempenha papel fundamental em observar o que entra e o que sai por determinado acesso, confirmando, registrando e identificando de acordo com processos estabelecidos, evitando assim possíveis ocorrências (furtos, saída de equipamentos, entrada de pessoas sem autorização a áreas restritas, agressões físicas, vandalismo e danos ao patrimônio).

Visando a redução e probabilidades de eventos e sinistros e oferecer atendimento de qualidade, sugerimos estrutura, RH e processos necessários de acordo com análise de risco e conhecimento do modelo de serviço que será prestado ao usuário, a fim de desenvolver protocolos e meios de análise e emprego de ações preventivas e corretivas diante de algum evento adverso que possa ocorrer, ou seja, através de relatórios padrão, analisamos detalhadamente a situação e desencadeamos ações necessárias.

Nosso serviço é composto por equipe terceirizada\* de Portaria, Vigilância e utilização de sistema de CFTV, acompanhada por uma equipe administrativa, a fim de garantir um padrão e desenvolvimento de acordo com diretrizes da instituição.

\*conforme orientação, não dimensionamos equipe terceirizada de Portaria. Pois o serviço será prestado pela equipe terceirizada do Parque Fontes do Ipiranga. O sistema de monitoramento interno não foi estimado, pois será adquirido, instalado e repassado para SPDM realizar o monitoramento.



## **Objetivo Geral**

- Fornecer à instituição um serviço de portaria e vigilância/segurança com excelência e qualidade, implantando e acompanhando o desenvolvimento da equipe e dos processos.

## **Objetivos Específicos**

- Prestar serviço administrativo de portaria e segurança;
- Implantar protocolos e processos de recepção e segurança;
- Realizar as interfaces com unidades administrativas e salas de atendimento;
- Recepcionar e orientar o usuário;
- Controlar os registros nos principais acessos;
- Desencadear ações imediatas mediante situações de risco e sinistros;
- Garantir que todos que circulam estejam devidamente identificados;
- Mediar situações de conflito entre colaboradores e usuários;
- Acompanhar o nível de satisfação do usuário e de eventos adversos.

## **Processos**

- Recepção e Controle no Acesso Principal
- Recepção e Controle no Acesso de Colaboradores – Guarda Volumes
- Recepção e Controle no Acesso a Área de Entregas
- Controles de Chaves da Instituição
- Sistemas de CFTV e Alarme

## TRANSPORTES

---

### Introdução

A Unidade de Transportes é responsável em coordenar o serviço de transporte administrativo de documentos e materiais. O serviço será composto por equipe e estrutura (veículos) terceirizada, acompanhada por uma coordenação administrativa direta, a fim de garantir um padrão e desenvolvimento de acordo com diretrizes da instituição.

Esses serviços serão realizados através de contrato estabelecido com empresas especializadas mediante processo de seleção de empresa a ser publicado em jornal de grande circulação.

### Objetivo geral:

- Transportes de documentos e materiais através de veículo apropriado.

### Objetivos Específicos:

- Atender solicitação de transporte administrativo.
- Acompanhar o desempenho dos colaboradores do serviço contratado.
- Controlar documentação pertinente aos contratos.
- Controlar todas as obrigações da empresa conforme descrito em contrato
- Controlar diariamente as saídas e itinerários.

## **PATRIMÔNIO**

---

### **Introdução**

A Unidade de Patrimônio de uma Empresa seja estatal ou não, é de grande importância, visto que é dentro dela que se processa toda a política de aquisição, controle, conservação e distribuição de bens, agindo assim em uma inter-relação com outros seguimentos internos e externos à empresa em sua totalidade.

Em consonância, com a dimensão de suas atividades, necessária se faz a demanda por maior qualidade com menor custo, a fim de atender não apenas às necessidades da sociedade como também às exigências legais que norteiam estas ações.

Então, o planejamento e o controle do patrimônio material na empresa pública envolvem atividades antes de sua entrada na organização, durante a sua presença nesta e, também, para a sua saída dos registros desta.

### **Objetivo Geral**

- Propor a organização de um Serviço de Patrimônio na implantação de uma unidade administrativa, com foco no controle físico individualizado dos bens patrimoniais, buscando estabelecer a otimização da utilização do recurso público empregado.

### **Objetivos Específicos**

- Estabelecer estrutura necessária para implementação de serviço de Patrimônio;
- Definir processos para controle e registro de bens, móveis e equipamentos.

## **Processos**

### **Entrada de bens**

Após o bem ser recebido no Almoxarifado, o responsável pelo Patrimônio verifica através da Nota Fiscal e Ordem de Fornecimento os detalhes do material como: marca, modelo, fabricante, voltagem, número serial, dentre as demais informações disponíveis sobre o item.

O Patrimônio identifica o bem com o número de patrimônio (em plaqueta de alumínio com o número do patrimônio), que também é registrada na nota fiscal do produto (carimbo na nota fiscal contendo o nº do patrimônio). Executa o cadastramento do material no sistema de acordo com a nota fiscal e ordem de fornecimento.

\*já existem bens adquiridos pela Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência, os quais deverão ser repassados à SPDM através de Termo de Permissão de Uso.

### **Baixa Patrimonial**

Em acordo com as disposições legais, realizar as baixas de bens patrimoniados sucateados respeitando os critérios de avaliação de utilização do material previamente estabelecido.

### **Inventários**

Os inventários são periódicos, onde, é verificada e conferida fisicamente a existência de móveis bens, equipamentos e veículos (se houver) que estão cadastrados em Sistema (ou planilha específica) e Centros de Custos relacionados.

## GESTÃO DE PESSOAS

---

### Estruturação e Planejamento da Gestão de Pessoas

O modelo de gestão adotado está alicerçado de acordo com os valores da SPDM. O mesmo traduz a forma como a Instituição gerencia, orienta e desenvolve seu capital humano no ambiente organizacional.

As novas tecnologias disponíveis e as novas ferramentas de gestão têm alterado a forma de organização das empresas e instituições de saúde. Os processos de trabalho sofreram profundas alterações, no sentido de educar e treinar as pessoas. É dessa maneira que a SPDM entende as necessárias transformações na área da Saúde, inovações tecnológicas com desenvolvimentos dos processos de trabalho, das pessoas e aprendizado contínuo.

A Unidade de Gestão de Pessoas tem a responsabilidade de cumprir e fazer cumprir as políticas de gestão da SPDM, estar alinhada com as definições dos da Secretaria do Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência bem como, desenhar novos processos e canais de comunicação apropriados.

Com o objetivo de amenizar eventuais impactos do novo modelo das unidades, bem como, acolher, integrar e desenvolver todos os colaboradores da Instituição, inclusive os Servidores Públicos, a SPDM, propõe a estruturação de um modelo de gestão de pessoas baseado nas seguintes premissas:

- Selecionar os melhores profissionais, levando em consideração o conhecimento, as habilidades e atitudes;
- Proporcionar um ambiente de trabalho saudável e acolhedor;
- Construir um programa de desenvolvimento e capacitação contínua;
- Oferecer programas de treinamento e de bolsa de estudo;

- Promover a avaliação e orientação dos profissionais pelas lideranças e desenvolver o sistema de liderança;
- Promover a gestão de cargos e salários condizente aos parâmetros da prática do mercado de trabalho das instituições de saúde;
- Gerar oportunidade de crescimento e reconhecimento profissional e pessoal;
- Realizar, regularmente, pesquisa de clima organizacional;
- Implementar a cultura de assistência pública de saúde de alta qualidade e voltada para a segurança do paciente;
- Assegurar o cumprimento das legislações trabalhistas, tributárias e previdenciárias visando segurança e transparência o recurso público gerido.

Estas premissas nortearão os trabalhos de todos os profissionais.

### **Foco estratégico: Aprendizagem compartilhada e desenvolvimento de pessoas**

Como as competências individuais e as oportunidades de mercado acha-se em constante mudança, estar atualizado com as exigências do próprio tempo é pré-condição do sucesso de todo e qualquer profissional.

A SPDM propõe a implantação de uma estrutura de Gestão de Pessoas com programas de desenvolvimento e aprendizagem contínua, que oferecerá ao servidor, além de atualização, a capacidade de gerar trabalho com qualidade promovendo maior satisfação profissional. O programa de aprendizagem continuada abordará dois focos principais, competências técnicas e de atualização e competências comportamentais.

#### **I. Desenvolver Competências Comportamentais:**

O desenvolvimento dessas competências depende de orientação externa, da busca de informações da disponibilidade interna de mudar, pois são originadas na personalidade, podem ser desenvolvida, mas não adquiridas. Dentre as mais importantes em gerais citamos: Liderança, comunicação e relacionamento interpessoal.

II. Desenvolver Competências Técnicas e de Atualização:

Fazem parte deste grupo, contínua atualização técnica e gerencial e cursos de formação profissional, pós-graduação, especialização, MBA's, etc.

## GESTÃO DE MATERIAIS

---

### Introdução

A Unidade de Suprimentos e Compras são departamentos de abrangência administrativa em que se desenvolvem atividades ligadas a busca de informação no mercado, negociação, aquisição, desenvolvimento de fornecedores e negócios além da constante pesquisa do mercado relacionada a preços de produtos e serviços.

É igualmente responsável pelo orçamento destinado ao custeio dos itens estocáveis, compras com o menor preço e com a marca qualificada tecnicamente para os itens de investimento e serviços contratados, sempre prevendo a eficácia das negociações e a racionalização dos recursos.

A SPDM Afiliadas consolida todas as compras de materiais gerando desta maneira grande oportunidade de ganhos em escala em virtude do alto volume negociado por esta rede. Uma das ferramentas utilizadas para consolidar estas compras é o Portal Bionexo, sendo este o maior portal de compras na área de saúde do Brasil, criando um ambiente com maior transparência dentro do setor de compras.

### Objetivos

#### **Objetivo Geral:**

Propor a implantação da Gestão de Suprimentos e Compras no Centro de Tecnologia e Inclusão com o intuito de consolidar as compras desta unidade aos das Instituições Afiliadas da SPDM gerando oportunidades de ganhos de escala em virtude dos volumes negociados por estas unidades.

#### **Objetivos Específicos:**

- Estratégia de compra e abastecimentos
- Padronização da compra
- Otimizar os custos logísticos
- Reduzir os custos com transportes



- Planejamento da aquisição de produtos
- Padronizar o sistema de cadastros de itens
- Padronização de processos de distribuição
- Avaliação e estratégia de mercado
- Planejamento da movimentação dos itens, recebimento e armazenagem de produtos.

### **Recursos Humanos:**

Os recursos humanos é a base essencial dos Serviços prestados com qualidade e presteza.

A interação entre a unidade local e a unidade corporativa se estabelece da seguinte forma:

Ações centralizadas na Unidade corporativa:

- Consolidação das quantidades;
- Consolidação dos preços;
- Fechamento das compras de itens estocáveis;
- Negociação e fechamento das compras acima de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para itens não estocáveis;

Ações centralizadas da Unidade local:

- Emissão das ordens de fornecimento;
- Follow up;
- Solicitação de transporte (quando necessário);
- Fechamento de compras de itens não estocáveis até o valor de R\$ 4.999,99 (quatro mil, quatrocentos e noventa e nove Reais, noventa e nove Reais);
- Código de Ética formalizado para todos os colaboradores do setor;

## **Processos:**

A unidade de suprimentos coordena a cadeia de abastecimento, avaliando o índice de serviços, controle de gestão de estoque, análise de demanda x consumo, pesquisa de itens que se encontram indisponíveis no mercado, faz a avaliação da homologação dos fornecedores, acompanha os processos de compra e negociação. O suprimentos é uma área complexa e abrangente com diversos fluxos se interagindo e realizando interfaces com outros setores, o compras é uma extensão da unidade de suprimentos.

## **Alguns dos Processos de Suprimentos**

### **Credenciamento de fornecedores**

O candidato ao fornecimento deverá apresentar os seguintes documentos:

- Cartão CNPJ
- Certidão Negativa de Débitos ( Federal, Estadual e Municipal)
- FGTS
- INSS
- Alvará
- Registro dos produtos no MS
- Licença do Corpo de Bombeiros
- Contrato Social

O candidato a fornecimento deverá ser avaliado tecnicamente por uma Comissão Técnica de Qualificação de Fornecedor

Se for aprovado a Unidade de Suprimentos sinalizará para que a Administração a inclusão do fornecedor no cadastro de compras.

Para os fornecedores já credenciados deverá haver uma periodicidade de revisão da documentação e visita técnica semestral, conforme cronograma.

### **Elaboração do pedido de compra**

A elaboração do pedido é realizada mediante análise do consumo semestral anterior ao mesmo, posição do estoque no momento, futuras entregas programadas, perfil do hospital e a sazonalidade. O pedido de compra é colocado trimestralmente conforme um cronograma pré-definido.

Plano de compra = O planejamento é realizado conforme o cronograma pré-definido.

Pedido complementar = O suprimentos inseri o pedido de compra complementar no sistema com a justificativa e acompanha a entrega.

### **Acompanhamento do estoque**

O acompanhamento do estoque é realizado diariamente no sistema levando em consideração: o estoque físico e as eventuais informações da equipe do estoque.

### **Acompanhamento e Análise financeira do orçamento**

O acompanhamento do orçamento é diário e baseado nas entradas das notas fiscais, todas as solicitações de compras atendidas fora do plano de compra são informadas por Compras e Suprimentos faz a análise e justifica o orçamento.

Mensalmente a Unidade de Suprimentos faz a análise financeira do orçamento previsto x realizado por grupo e encaminha para a administração.

### **Desenvolvimento de novos fornecedores e novos negócios**

Todo o fornecedor é importante e interessa a instituição desde que o mesmo apresente toda a documentação legal aprovada e seja aprovado tecnicamente pela CTQF. Para que o fornecedor seja desenvolvido deve haver um interesse comercial e técnico.

A busca por novos fornecedores é constante e sempre de maneira ética e providencial mediante a realidade da Instituição.

### **Processos de Compras.**

#### **Resgate de pedidos**

O resgate do pedido de compra no sistema é mediante as datas do plano de compra, para os pedidos complementares e ou urgentes é diário.

#### **Inserção do pedido de compra no sistema do Portal Eletrônico**

Todo o pedido de compra para itens estocáveis é resgatado do sistema interno, e transportado para o sistema do Portal Eletrônico da Bionexo, que por tempo determinado pela unidade de compras cota o mercado.

#### **Resgate do pedido de compra no sistema do Portal Eletrônico**

O resgate do pedido de compra é realizado conforme o período definido.

## **Negociação do preço**

### **Negociação de estocáveis:**

A negociação é realizada mediante a cotação do fornecedor no portal eletrônico onde é negociado o menor preço entre as marcas aprovada pela CTQF.

As negociações de valores agregados altos são realizadas em reunião presencial e com Ata de registro.

### **Compra de não estocável:**

A negociação de itens não estocáveis é mediante alçadas definidas pela Direção. Toda a compra é realizada com no mínimo três cotações e negociado o menor preço.

Para alguns itens além do menor preço é necessária a validação do responsável técnico da área solicitante exemplo:

- Tecidos;
- Informática (computadores, impressoras, servidores);
- Equipamentos médicos;
- Cestas básicas e utensílios.

Preferencialmente compra-se direto de fabricantes e quando o mesmo direciona para o distribuidor exclusivo é exigido a carta de exclusividade no processo.

### **Acompanhamento da entrega**

A Unidade de Compras realiza o acompanhamento das entregas juntamente com Suprimentos.

## **Elaboração do processo de compras**

Toda a compra tem um processo padrão onde fisicamente contem em uma pasta.

- Cotação formalizada com papel timbrado do fornecedor, ou cotação via portal.
- Quadro/Planilha contendo os preços cotados, preços negociados, fornecedor, contato e telefone, assinaturas do comprador, Gerente de Compras e Gerente de Suprimentos.
- Emails
- Ordem de Fornecimento assinada pelo Gerente de Compras e Diretor

## **Arquivamento**

Todo o processo de compras é arquivado na unidade por 90 dias e posteriormente encaminhado para o arquivo externo com protocolo de registro e controle.

## **Indicadores de Qualidade:**

Os processos serão mensurados através de indicadores de qualidade e financeiros, com base no recebimento, armazenamento e dispensação dos materiais, conforme relação de indicadores abaixo:

1. Giro de Estoque
2. Controle Orçamentário
3. Acurácia dos Estoques
4. Posição Financeira de Estoque

## GESTÃO DE ESTOQUES

---

### Introdução

A Unidade de Gestão de Estoque tem por finalidade a recepção, armazenamento, guarda, controle da distribuição ordenada de materiais de consumo necessários ao funcionamento da unidade. Padronizar todos os processos realizados na, garantindo a qualidade em todos os processos internos, permitindo ao corpo operacional, um permanente aprimoramento na realização de suas atividades.

Garantir o fornecimento de materiais de consumo estocáveis no Almojarifado de acordo com a padronização, dentro da regulamentação vigente no país e dentro do prazo de validade.

Os benefícios para a realização da gestão técnica e administrativa do Almojarifado em conjunto pelo mesmo profissional são comprovados através das tarefas e responsabilidades dos dois setores:

Almojarifado (Gestão de estoques) - conhecimento técnico para a realização de análise de consumo, escrituração de pedidos de medicamentos e materiais, conferência no recebimento dos medicamentos e materiais, controles de validade e temperatura, entre outros;

### Objetivos

#### **Objetivo Geral:**

A garantia de que os itens serão recebidos conforme pedidos de compras autorizados e armazenados devidamente pela unidade sendo distribuído de acordo com a necessidade de cada setor, no tempo determinado e de maneira correta e eficaz.

### **Objetivos Específicos:**

- Prestação de serviços administrativos pela Unidade de Almoxarifado com interface as outras unidades administrativas;
- Prestação de serviços de logística assegurando o recebimento, armazenamento e distribuição de materiais de uso geral do Centro de Tecnologia e Inclusão.

## **ESTRUTURA**

### **Recursos Humanos**

Os recursos humanos são a base essencial dos Serviços de Gestão de Estoque, pelo que a dotação destes Serviços em meios humanos adequados, quer em número, quer em qualidade, assume especial relevo no contexto da reorganização do Almoxarifado.

### **Processos**

#### **Recebimento:**

A unidade de Almoxarifado é centralizadora do recebimento de todos os insumos adquiridos pela instituição (Material, Material gráfico, Material Descartável, Equipamentos entre outros).

O recebimento é autorizado perante a conferência do produto com nota fiscal, Ordem de fornecimento no sistema e Ordem de fornecimento impressa e assinada pelo Gestor do Almoxarifado.

Todo material e fornecedor devem estar cadastrados no sistema, os cadastros são de responsabilidade da Unidade de Suprimentos.

#### **Conferência / Lançamento**

Nota fiscal x OF – O auxiliar administrativo faz a conferência da nota fiscal com a Ordem de Fornecimento (CNPJ do fornecedor, descrição comercial, quantidade, preço), após conferência física x conferência fiscal, autoriza o auxiliar de almoxarifado receber o item entregue;



- Conferência Física – O auxiliar de Almojarifado faz a conferência dos itens da quantidade recebida, número do lote e validade dos produtos;
- Conferência final e lançamento – O Assistente Administrativo confere as informações mencionadas pelo Auxiliar de Almojarifado em relação as Nota fiscal e faz o lançamento na planilha.
- Caso haja divergência e necessidade de devolução a unidade de Almojarifado avalia a autonomia do estoque, entra em contato com a unidade de compras e tomam as devidas providências (devolução parcial ou total).
- O Almojarifado realiza o lançamento apenas do material recebido e devolve com carta de devolução para o fornecedor no ato da entrega.
- O fornecedor assina a carta de devolução no ato da entrega e leva o item de volta.
- A carta de devolução acompanha a primeira via da nota fiscal para unidade de Contas a Pagar.

## **Inventário**

Para verificar se os estoques estão sendo bem utilizados, manuseados e controlados, utiliza-se diferentes controles de produtividade na análise da gestão de estoque.

O Inventário Físico que é realizado com a contagem do estoque e confrontado com o controle de estoque, que tem como objetivo o ajuste de possíveis divergências de entre estoque físico e posição contábil.

Com acompanhamento de Auditoria Interna é inventariado o estoque total trimestralmente com apuração de acuracidade financeira e de itens, realiza-se contagens cíclicas semanais de itens pertencentes a curva A para melhor controle financeiro.

## **Armazenamento**

Armazenamento de Materiais por apresentação e ordem alfabética, com exceção dos itens de curva A (financeiro), que serão armazenados em local específico para melhor qualidade de controle.

O armazenamento de materiais será realizado no Almojarifado respectivamente de acordo com critérios técnicos e normas de boas práticas de armazenamento, como o empilhamento máximo e em pallets plásticos, porta pallets e controle de temperatura ambiente, comunicação interna, identificação e endereçamento, armazenamento de químicos e inflamáveis de acordo com a NR20 que diz que as paredes, portas e teto deverão ser constituídos de material resistente ao fogo. Deverá ser ventilada, de preferência ventilação natural.

Ressaltamos que para atendimento dos itens acima descritos, bem como a legislações vigentes, faz-se necessária definição de área conforme critérios técnicos e legais.

## UNIDADE DE ENGENHARIA

---

### Introdução

A Engenharia é uma área de extrema importância para operacionalidade do Centro de Tecnologia e Inclusão frente à contínua evolução tecnológica, novos procedimentos para aquisição novos equipamentos e técnicas destinadas à infraestrutura do prédio.

\*conforme orientação não foi dimensionado equipe para Engenharia, pois em caso de necessidade a mão de obra será disponibilizada pelo Parque Fontes do Ipiranga.

## HOTELARIA

---

### Produto

- Terceirização do Serviço de Limpeza;
- Terceirização do Serviço de Controle de Pragas;
- Proporcionar um ambiente limpo, organizado e seguro aos clientes internos e externos;
- Gestão ambiental;
- Controlar pragas;
- Capacitar equipe para a realização das atividades da Hotelaria;
- Contribuir para os programas da qualidade;
- Contribuir para a preservação do meio ambiente, estabelecendo práticas ecologicamente corretas - uso racional de produtos químicos, detergentes biodegradáveis, segregação de resíduos de serviços de saúde e reciclagem;
- Controle do custo-benefício de processos de limpeza e equipamentos;
- Elaborar e analisar criticamente os indicadores do Serviço de Limpeza (rotatividade, absenteísmo, satisfação do cliente, custo do m<sup>2</sup> de limpeza);
- Elaborar e analisar criticamente os indicadores do Serviço de Lavanderia (rotatividade, absenteísmo, satisfação do cliente, custo kg roupa lavada, quantidade mensal de roupa lavada, taxa de evasão enxoval);
- Elaborar e analisar criticamente os indicadores Ambientais ( total de resíduos, orgânico, comum, reciclável e total de horas de treinamento, , consumo de saco de lixo);
- Preservar o patrimônio institucional com o zelo pela integridade de equipamentos e mobiliários.

## **Pessoal**

A Equipe da Hotelaria será treinada e supervisionada mensalmente por um Gerente de Hotelaria das Unidades Afiliadas e por um Engenheiro Ambiental, para definição de metodologia, padronização e cultura organizacional.

A Unidade será estruturada conforme o padrão adotado nas Unidades Afiliadas à SPDM, com impressos, normas e rotinas, de forma a manter a excelência dos Serviços de Apoio da Hotelaria.

As visitas mensais visam orientar e realizar auditoria de processos e conduta de toda a Equipe, visando à melhoria contínua.

A Unidade deve coletar dados e gerar indicadores. Esses indicadores serão comparados com outras unidades afiliadas à SPDM, para análise e sugestões de melhoria.

Os processos serão mensurados através de indicadores de qualidade, produtividade e ambientais.

As principais atividades abrangidas na Gestão da Hotelaria são:

- Participar da seleção das Empresas prestadoras de Serviços de Limpeza, Avaliar a empresa de limpeza em relação ao quadro de pessoal, técnicas de limpeza, utensílios, equipamentos e produtos;
- Padronizar produtos químicos, utensílios, equipamentos, treinamentos;
- Avaliar as Empresas de Controle de Pragas e Coleta de Resíduos;
- Avaliar o desempenho dos Supervisores das diversas áreas;
- Avaliar os indicadores;
- Organizar e preparar a Unidade para Gestão da Qualidade;
- Qualificar as Empresas Prestadoras de Serviços, conforme padrão da Comissão Técnica de Qualificação de Fornecedores (CTQF) da SPDM;
- Realizar contrato de prestação de serviços com as diversas Unidades do Hospital, visando garantir a execução das rotinas acordadas;
- Fornecer uniformes à Equipe Administrativa;
- Zelar pela área verde e controle de pragas da Unidade;

### **Objetivos específicos – Serviço de Limpeza**

A Hotelaria pretende terceirizar o Serviço de Limpeza das Unidades. A empresa contratada se responsabilizará por:

- Capacitar a Equipe para as atividades de limpeza das áreas administrativas, salas de oficinas, teatro;
- Limpar todas as superfícies físicas da unidade de, fazendo uso de técnicas preconizadas pela ANVISA;
- Fornecer quadro de pessoal por 12 horas por dia compatível com a área física e complexidade da Instituição;
- Prover mão de obra com escolaridade mínima de Ensino Fundamental, capacitada para a atividade e comprometida com a Instituição;
- Prover exames médicos periódicos aos Colaboradores;
- Prover uniformes adequados em quantidade suficiente para troca diária;
- Prover Equipamentos de Proteção Individual em quantidade adequada ao uso diário;
- Fornecer quadro de Liderança qualificado com conhecimentos de limpeza capacitação para treinamento e gestão de pessoas;
- Fornecer gestor de contrato em horário administrativo;
- Fornecer produtos químicos de primeira linha, aprovados pela ANVISA;
- Fornecer equipamentos, utensílios e materiais necessários à prestação dos serviços descritos neste projeto;
- Realizar contrato de prestação de serviços com as diversas Unidades do Centro de Tecnologia e Inclusão visando garantir a execução das rotinas acordadas;
- Realizar cronograma de limpeza terminal em interface com as Unidades e registrar a execução;
- Registrar dados de consumo de produtos, geração de resíduos, absenteísmo e rotatividade para execução de indicadores;
- Os equipamentos utilizados na Limpeza administrativa deverão apresentar condições adequadas de uso e com manutenção própria da Empresa Contratada;

- Uso racional de produtos químicos, detergentes biodegradáveis, segregação de resíduos de serviços de saúde e reciclagem.

**Objetivos Específicos – Serviço de Controle de Pragas**

- Elaborar procedimentos e rotinas;
- Elaborar Manual de manejo integrado de pragas;
- Elaborar cronograma de aplicação;
- Elaborar relatório de pragas encontradas na Instituição, pesticida utilizado e enviar às Unidades, para conhecimento.

## **GESTÃO AMBIENTAL**

---

### **Introdução**

As Instituições Afiliadas da SPDM tem grande preocupação com a questão ambiental e vem trabalhando com o objetivo de reduzir seus impactos, pois reconhece que todos os serviços, de maneira geral, grandes consumidores de recursos (água, energia, materiais).

Alguns trabalhos importantes já vêm sendo desenvolvidos nesse sentido desde o início da gestão do Hospital Geral Pirajussara em 1999 e foram difundidos para toda a rede SPDM.

\*conforme orientação não dimensionamos equipe para atuar na Gestão Ambiental.



## **UNIDADE DE ACONSELHAMENTO DIETÉTICO**

---

### **Introdução**

A Unidade de Aconselhamento Dietético deverá ser um órgão de abrangência técnico-científica e administrativa, onde se desenvolvam atividades ligadas a recebimento, armazenamento, controle, dispensação de insumos da área de nutrição, além do aconselhamento dietético aos usuários.

O Centro de Tecnologia e Inclusão não possui área de produção e distribuição de refeições. Colaboradores e usuários da unidade deverão ser servidos refeições transportadas fornecidas por empresa terceirizada. Para atendimentos de refeições a colaboradores e usuários, a produção será realizada em empresa terceirizada e será distribuída para o Centro de Tecnologia e Inclusão.

A Unidade de Aconselhamento Dietético abrange o desenvolvimento de todas as atividades técnico-administrativas, inerentes ao serviço de nutrição.

Os serviços estarão sob responsabilidade técnica da Gerente de Nutrição, com experiência comprovada e devidamente inscrita no Conselho Regional de Nutrição.

### **Objetivos Específicos:**

- Distribuir as refeições destinadas a colaboradores e usuários, nas quantidades e horários determinados pela A Unidade de Aconselhamento Dietético
- Coordenar os serviços técnicos e administrativos;
- Participar das Comissões relacionadas com o serviço,
- Implantar Indicadores da Qualidade: Financeiros, Produtividade, Satisfação

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

### Introdução

A Unidade de TI é responsável pela disponibilização dos recursos tecnológicos e o suporte necessário para a execução dos processos administrativos, neles apoiados.

Busca oferecer um atendimento com qualidade e assertividade para garantir a execução dos processos, além do aperfeiçoamento constante de nossas atividades e conhecimentos através da aplicação de conceitos de gestão baseados nas melhores práticas do gerenciamento de TI e treinamento dos profissionais da área.

Visando garantir o cumprimento das atribuições da área, entendemos que TI deverá contar sempre com uma equipe adequada e bem preparada para atender aos processos de implantação de sistemas, desenvolvimento de novas aplicações, suporte a rede e ao usuário e capacitar novos colaboradores.

A fim de atingir os objetivos, a equipe de TI possui metodologia que garante a implementação de sistemas através de técnicas de gerenciamento de projetos, contratação e qualificação de pessoas e infraestrutura, para atender adequadamente aos requisitos de segurança, integridade, disponibilidade e confiabilidade das informações.

### Política

- Desenvolver, constantemente, ações que visam atender os processos internos buscando, as melhores práticas do mercado de tecnologia da informação, garantindo alta disponibilidade.
- Preservar a confidencialidade e integridade das informações, garantindo um ambiente seguro e confiável.
- Viabilizar recursos tecnológicos visando a praticidade na execução das atividades das unidades.

Aprimoramento constante da unidade, visando oferecer capacitação da instituição a atingir um alto nível de conhecimento tecnológico.

## Objetivos

- Assegurar a confidencialidade dos dados e informações dos clientes;
- Manter a integridade da base de dados de informações administrativas e de seus usuários como também dos sistemas adquiridos ou desenvolvidos e garantir a entrega dos mesmos em perfeita ordem ao término do contrato;
- Responder pelos serviços de TI contratados realizando a gestão técnica, financeira e legal;
- Garantir a disponibilidade das informações de gestão financeira, fiscal e indicadores para tomada de decisão através de relatórios ou aplicações.
- Garantir o cumprimento dos acordos de nível de serviço (SLA) com os usuários internos e externos.

## Gestão de Recursos Humanos

Na gestão de Recursos Humanos e Administração de Pessoal das Unidades Afiliadas da SPDM são utilizados os sistemas da TOTVS. Estes sistemas também se utilizam do banco de dados ORACLE. A suíte possui os seguintes módulos:

- RM Labore – relativo ao controle e gestão da folha de pagamento;
- RM Vitae – relativo ao recrutamento e seleção, e gestão de plano de cargos e salários, gerenciamento da área de recursos humanos no geral;
- RM Chronus – relativo à gestão do controle de ponto dos colaboradores;
- Portal RM – integra todas as informações de todos os módulos e as disponibiliza aos gestores e colaboradores, a partir de privilégios de acesso, controlado por senhas individuais.

A integração destes módulos oferece como principais vantagens: a agilidade no fechamento da folha de pagamento e envio das obrigações trabalhistas e a otimização de custos para geração de todo o processo, a integridade das informações dos pagamentos, a gestão de administração de pessoal e seus indicadores, o gerenciamento do controle de frequência de pessoal, a agilidade nos processos de contratações e informações gerenciais para auxílio nas tomadas de decisões pelos Gestores da Instituição.

## INFRAESTRUTURA

---

### Data Center

As Unidades Afiliadas da SPDM utilizam os serviços de data center do Terremark, que funciona como ponto concentrador de controle de rede de dados da SPDM. Neste datacenter estão hospedados os principais serviços de TI (e-mail, intranet, internet, EAD, backups, controle de domínio de rede, WSUS, EPO, Firewall/Proxy, banco de dados, monitoramento entre outros).

O data center, além do serviço de hospedagem oferece: alta disponibilidade com links redundantes, redundância de tudo: hardware, ar condicionado e energia além de serviço de back-up, monitoramento e atendimento 24hs por 7 dias, nos 365 dias do ano.

Além da estrutura de datacenter todas as unidades contam ainda com a instalação de dois servidores replicados para garantir plano de contingência e melhor desempenho no acesso e processamento das informações, assegurando que eventuais problemas não afetem de maneira profunda as Unidades Afiliadas.

### Rede

As Unidades Afiliadas da SPDM contam com uma infraestrutura de rede composta pelas redes interna e externa.

- Redes internas – composta por switches, roteadores e cabeamento UTP que atendem os diversos serviços internos dependentes deste recurso. A rede funciona em ambiente Windows e possui recursos de segurança como: controle de acessos, senhas e antivírus.
- **Rede externa** – composta por links de rádio e/ou fibra óptica que interligam todas as Unidades com capacidade de transmissão de acordo com as demandas. Toda esta estrutura fornece o acesso de forma rápida e segura para: estações de trabalho, servidores, data-center, internet, acesso entre as

Unidades e ainda acesso remoto seguro com uso de VPN.

O acesso às redes interna e externa das Unidades Afiliadas da SPDM é feito através de controle de permissões aos usuários e conta ainda com uma estrutura de firewall no Data Center para prevenção de invasões externas.

A rede é monitorada 24 horas por dia e 365 dias por ano, por uma equipe capacitada para prevenção de indisponibilidades conforme ilustrado na figura 1.

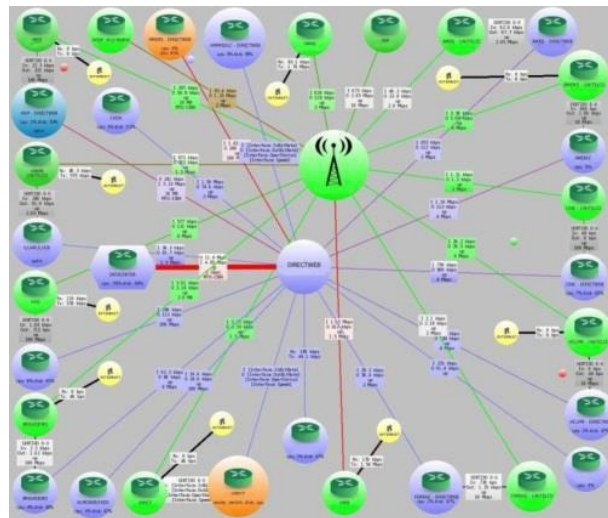


Figura 1 – Rede monitorada da SPDM

## **Outsourcing**

Com a finalidade de manter um ambiente tecnológico moderno e atualizado e também maior agilidade no desenvolvimento das atividades e prestação de serviços as Unidades Afiliadas da SPDM mantém contratos de terceirização de ativos (computadores e impressoras)

As estações de trabalho e as impressoras utilizadas nas Unidades Afiliadas da SPDM são equipamentos de última geração que garante a alta disponibilidade dos equipamentos e ausência de manutenções permitindo assim que as equipes de suporte local concentrem suas atividades na atenção aos usuários e maior gerenciamento sobre os serviços prestados.

## **Links de Comunicação de Dados**

Quanto aos links, as Unidades Afiliadas da SPDM utiliza-se de dois provedores principais a UNITELCO e a DIRECTWEB. Estes provedores garantem interligação direta de redes locais (LANs) e regionais (WANs), com conexões totalmente dedicadas, por meio de fibra óptica preferencialmente ou rádio.

A maioria das unidades, quando indicado, possuem um link principal e outro de redundância, de fornecedores e meio físico diferente, garantindo alta disponibilidade.

Os contratos feitos com estas duas empresas garantem de alta disponibilidade, balanceamento de uso de banda, upgrades com agilidade e conexões 100% seguras.

A DIRECTWEB conta com operações via satélite para transmissão de dados.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIAS

---

Na área de segurança da informação a TI das Unidades Afiliadas da SPDM segue os princípios dos controles de norma ISO 27001, além de utilizar modernos recursos de hardware e software propiciando um ambiente seguro e com o mínimo de indisponibilidades.

Os serviços de e-mail e internet são monitorados constantemente e todas as conexões são registradas pelos controladores de acessos.

A rede conta ainda com a proteção de firewall, moderno software de antivírus e constante atualização dos sistemas operacionais instalados nos servidores e estações de trabalho.

O acesso às estações de trabalho, servidores e serviços de rede é feito através de senhas individuais para cada usuário. Estas senhas são restringidas através de direitos de acesso e necessidades dos usuários.

O Data Center possui um processo informatizado para a realização de backups e recovery e restrição de entrada de pessoas.

Além de todos estes recursos, são feitas constantes revisões das normas de segurança existentes, implantação de novas normas para redes, servidores e senhas e a aquisição de novos recursos para segurança de backups e acessos a servidores e salas.

Na área de Auditoria de TI, a equipe verifica periodicamente em cada unidade se a execução dos processos é seguida conforme POP's internos (Procedimento Operacional Padrão), normas internas e melhores práticas de mercado.

Um questionário básico de Segurança da Informação (QBASI) foi desenvolvido baseado nos controles da norma ISO 27001 contendo os principais pontos a serem levantados para que a instituição fique em conformidade nos controles de segurança e processos da TI.



## TRANSMISSÃO DE EVENTOS

---

Nas Instituições Afiliadas contamos com equipamentos e softwares para transmissão ao vivo de eventos, palestras, treinamento para todas as nossas unidades.

O evento é gravado ao vivo por meio de equipamentos de áudio e vídeo e transmitido por meio da intranet, sendo possível também abrir o evento para fora pela internet.

Todos os eventos são gravados para serem assistidos no futuro.



## SUORTE LOCAL

---

A TI atua em cada uma das Unidades Afiliadas da SPDM, através de uma equipe formada por analistas e técnicos de suporte.

O trabalho destes profissionais está voltado ao atendimento de suporte para o usuário em relação à utilização de equipamentos, programas, sistemas informatizados, redes e a instalação de equipamentos e software.

A atuação destes profissionais se dá através de atendimentos de suporte por chamados técnicos cadastrados com abertura de OS no sistema da Central de Serviços que baseia-se nos padrões da ITIL e tem por objetivo assegurar o funcionamento dos recursos de TI disponíveis aos serviços administrativos e assistenciais prestados pela Unidade Afiliada SPDM.

Os atendimentos suporte são classificados em três níveis de complexidade:

Nível 1: são os problemas de baixa complexidade. Estes são resolvidos pela equipe de Técnicos Local.

Nível 2: são os problemas de média complexidade. Estes são resolvidos pelo Analista de Suporte Local ou pelo Coordenador de TI Local.

Nível 3: são os problemas de maior complexidade. Estes são encaminhados à equipe de TI – Compartilhada das Unidades Afiliadas da SPDM.

Para os atendimentos realizados pela equipe de TI são atribuídos acordos de níveis de serviços (SLA) conforme a criticidade para cada área.

As atividades da TI nas Unidades são acompanhadas por uma Gerencia de Operações e auditadas constantemente a fim de garantir a execução e a segurança dos processos.

Além do atendimento em horário comercial a equipe atua também através de suporte a distância ou presencial, quando necessário, aos finais de semana e feriados.

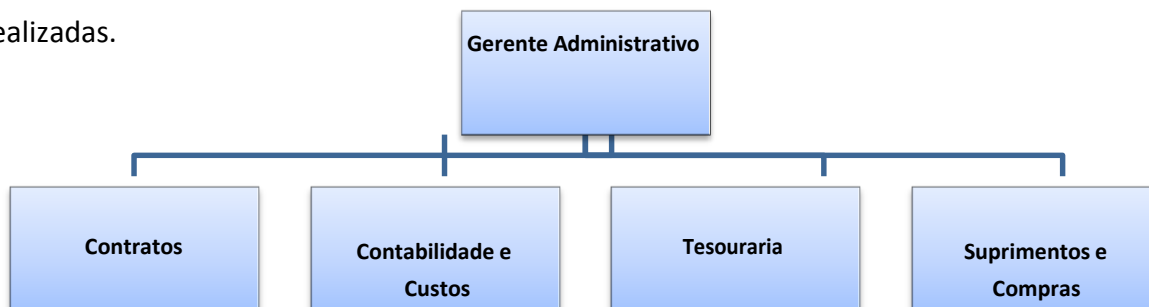
## ÁREA FINANCEIRA

### Objetivos

Os principais objetivos da área de administração e gestão financeira, dentro de um projeto como um todo, além daqueles inerentes à área, são:

- Implantar um orçamento que consubstancie o planejamento estratégico do Centro de Tecnologia e Inclusão, segundo uma metodologia que promova:
- A qualidade dos gastos;
- A correta aplicação dos recursos por projeto ou atividade, evitando cortes lineares do orçamento;
- Um sistema de aferição de custos para fins de programação financeira, capaz de estabelecer uma correlação entre os investimentos e a despesa por ele gerada;
- Alimentar um sistema de indicadores de desempenho;
- Detectar falhas e inconsistências no sistema de apropriação contábil;
- Apurar os determinantes dos sistemas de custos na administração dos hospitais públicos e sua utilização, quais sejam:
  - A identificação de cada atividade e seu custo correspondente;
  - A alocação dos custos a cada atividade;
  - A identificação dos direcionamentos de custos.

Com a elaboração do orçamento visando atingir as metas do Centro de Tecnologia e Inclusão, indicadores de desempenho, apuração de custos, verificação das apropriações contábeis na sua devida execução de acordo com as leis nacionais e locais, controle adequado das áreas de, contabilidade e custos, tesouraria e compras, possibilitam o orçamento público como instrumento de planejamento que ele deve ser, avaliando a comparação das receitas e/ou despesas previstas com as efetivamente realizadas.



## CONTRATOS

---

A área de Negociação e Gestão de Contratos tem como funções estruturar e executar negociações, em conjunto também com a área solicitante e / ou compras, financeira e diretoria.

Em conjunto com áreas solicitantes e gestores, deverá entender necessidades e definir estratégias para obtenção de serviços e busca de fornecedores.

### 1. Diretrizes

**1.1. Acordos Comerciais:** A responsabilidade de firmar acordos comerciais com prestadores de serviços é Gerente Administrativo da instituição.

**1.2. Iniciativa da Contratação:** Toda e qualquer contratação deverá estar contemplada em planejamento orçamentário, tanto nos casos de despesas quanto investimentos.

**1.3. Início do Processo:** Cabe à unidade de gestão interessada na contratação, adotar providências preliminares e garantir o cumprimento de prazos.

Ao identificar necessidade de contratação, o solicitante deverá acionar a área Gestão de Contratos, enviando o “Formulário de Solicitação de Contratação”, com o detalhamento do serviço e cotações prévias.

Gestão de Contratos em conjunto com área gestora definirão a melhor forma de obter o serviço solicitado. Cabe ressaltar que o envio da solicitação deve ser efetuado no início do processo, **antes** de se assumir qualquer compromisso comercial.

## CONTABILIDADE E CUSTOS.

---

A contabilidade faz o registro metódico e ordenado dos negócios realizados e a verificação sistemática dos resultados obtidos. Ela deve identificar classificar e anotar as operações da entidade e de todos os fatos que de alguma forma afetam sua situação econômica, financeira e patrimonial. Com esta acumulação de dados, convenientemente classificados, a Contabilidade procura apresentar de forma ordenada, o histórico das atividades da empresa, a interpretação dos resultados, e através de relatórios produzirem as informações que se fizerem precisas para o atendimento das diferentes necessidades. Funções realizadas pela Contabilidade:

- Registrar todos os fatos que ocorrem e podem ser representados em valor monetário;
- Organizar um sistema de controle adequado à empresa;
- Demonstrar com base nos registros realizados, expor periodicamente por meio de demonstrativos, a situação econômica, patrimonial e financeira da empresa;
- Analisar os demonstrativos com a finalidade de apuração dos resultados obtidos pela empresa;
- Acompanhar a execução dos planos econômicos da empresa, prevendo os pagamentos a serem realizados, os valores a serem recebidos e alertando para eventuais problemas;

## TESOURARIA

---

A Tesouraria planeja, analisa e controla a execução do orçamento de maneira sistemática as obrigações a pagar e os recebimentos provenientes do orçamento. Compete a tesouraria as seguintes atribuições:

- Acompanhar os repasses do orçamento feito pelo órgão competente;
- Executar os seguintes pagamentos: folha mensal dos colaboradores, fornecedores e serviços;
- Acompanhar as contas correntes do Centro de Tecnologia e Inclusão o para que os saldos sejam suficientes para os pagamentos;
- Manter o fluxo de caixa.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

### Introdução

O Serviço de Atendimento ao Usuário é um canal de comunicação direto e eficaz que interage fortemente com os meios interno e externo. Sua posição no organograma da instituição está situada junto à Diretoria, como participante dos processos de mudança e consequente melhoria.

O S.A.U recebe as manifestações de insatisfação dos Usuários a respeito do serviço prestado e procura resolvê-las da melhor forma possível. Os serviços de atendimento ao usuário se aperfeiçoaram, dentro de uma estratégia de valorização do usuário, que não quer somente ser atendido, mas exige soluções.

O S.A.U pode tornar-se uma poderosa ferramenta de estreitamento da relação entre a instituição e seus usuários. Pode servir como instrumento de feedback, através de relatórios elaborados para conhecimento interno, procura as causas do problema e utiliza as informações para encontrar a solução e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A importância da avaliação feita pelos usuários de serviços é cada vez mais citada atualmente, sobretudo enfocando a busca da qualidade. Afinal, o atendimento aos usuários constitui finalidade de toda instituição. Entretanto, é difícil ser aferida por se tratar de mensuração de opiniões, influenciada por diferentes situações, expectativas e antecedentes.

A própria sobrevivência da instituição depende da aprovação pelo seu usuário. Ouvir e observar o comportamento dos usuários dentro das Instituições é fundamental para a compreensão e melhoria da organização do serviço e do ambiente do Centro de Tecnologia e Inclusão. Portanto, um administrador atento encontrará na avaliação feita pelos usuários do Centro de Tecnologia e Inclusão, dados valiosos para o gerenciamento do seu estabelecimento. Há várias formas de se avaliar uma instituição, podendo ser utilizados diversos instrumentos e métodos como observações, questionários (pesquisa de opinião), urnas de sugestões, telefonemas, entrevistas. A

definição da qualidade varia conforme as necessidades e expectativas dos usuários. Cada instituição deve, portanto, conhecer a sua clientela para melhor poder atendê-la.

## **Objetivos**

### **Objetivo Geral**

Canal de comunicação entre o usuário e a gestão para registrar queixas, sugestões ou elogios, utilizando-se de pesquisas e entrevistas com a finalidade de mensurar a qualidade de diversos serviços da instituição, visando atender as necessidades dos clientes. O S.A.U é uma unidade que responde ao nível estratégico da instituição com a função de assessorar a gestão para melhoria dos processos e auxílio nas tomadas de decisões.

### **Objetivos Específicos**

Prestar atendimento pessoal, telefônico e via e-mail;

Registrar queixas, sugestões ou elogios;

Orientar os usuários e familiares em questões mais específicas;

Resolver as queixas, quando possível, no ato do atendimento;

Mediar situações de conflito entre colaboradores e usuários;

Acompanhar o nível de satisfação do usuário, através de pesquisa de satisfação e de entrevistas ativas.

## **Estrutura**

### **Recursos Humanos**

Através do capital humano é que conseguimos alcançar todos os objetivos. Para atuar no Serviço de Atendimento ao Usuário um dos fortes requisitos é saber lidar com todos os tipos de clientes e com suas mais diversas reações.



## **Processo**

### **Atendimento**

Todos os atendimentos deverão ser registrados em planilha para controle e posterior elaboração de indicadores qualitativos. O atendimento deverá ocorrer numa sala específica de forma a preservar a privacidade do usuário. A Assistente de S.A.U deverá atender cordialmente o cliente, solicitar que apresente sua dúvida; orientá-lo e certificar que o mesmo tenha compreendido a orientação.

A Assistente de S.A.U deve ter um comportamento neutro, sem interferir em condutas, saber ouvir o usuário, sem expressar opiniões pessoais, conhecer todos os fluxos da Instituição, para informar ao usuário com maior precisão possível. Para o usuário quando solicitado o Serviço de Atendimento ao Usuário este deverá dirigir-se ao local onde o mesmo se encontra.

Nos casos em que existir algum conflito no setor e for solicitada a presença do Serviço de Atendimento ao Usuário, ir até o setor e solicitar que acompanhe até a sala do S.A.U, e então dar a sequência ao atendimento.

### **Queixas Formais**

No momento em que não é possível a solução para o problema apresentado para o S.A.U, gera-se um documento formal, ou seja a Queixa Formal é encaminhada à Diretoria para devidas providências. As queixas deverão ser formalizadas em formulário próprio.

Nos casos em que o cliente tiver dificuldades na escrita e solicitar nosso auxílio, o S.A.U deverá registrar a queixa para o usuário, utilizando nestes casos a 3ª pessoa, após a descrição fazer a leitura ao usuário e solicitar a assinatura.

A queixa deverá ser encaminhada a Diretoria com o lembrete contendo a forma e o tempo de retorno ao usuário em 2 dias úteis; e ter o compromisso de 100% das queixas serem investigadas.

Indicador estratégico acompanhado pela Direção da instituição: *“Tempo médio de resolução das queixas formais”*

### **Pesquisas de Satisfação**

#### **Formulários:**

São instrumentos de avaliação que constam os principais serviços prestados pelo Centro de Tecnologia e Inclusão e o grau de satisfação para que o usuário de forma espontânea possa expor sua opinião e o S.A.U tabular os dados diariamente, elaborar relatórios e mensurar o nível de satisfação do usuário. A pesquisa é elaborada para cada setor de acordo com os serviços prestados.

Na existência de algum tipo de queixa descrita de grau relevante na pesquisa de satisfação, a mesma é encaminhada ao gestor responsável para tomada de ação com prazo de resolução em 05 dias úteis.

Através das respostas das pesquisas de satisfação, geram-se indicadores sobre os principais serviços prestados e mensalmente os índices de satisfação são enviados à Direção da Unidade e aos Gestores dos setores.

Indicador estratégico acompanhado pela Direção da instituição: *“Aceitabilidade Geral”*. (meta de 90% de aceitação).

#### **Nº de amostras:**

O número de amostras é baseado no conceito estatístico “Determinação de uma amostra para população finita, com base na estimativa da média populacional”, com 90% grau de confiança e 5% margem de erro. Para determinar o nº de amostras ideal para cada setor que possui pesquisa, é inserida para cálculo a média do nº de atendimentos de cada setor do ano anterior, quando não é possível ter este número o cálculo é feito com base na média de atendimento de três meses anteriores.

### **Caixa de Sugestão**

Os impressos das pesquisas deverão ser distribuídos nas caixas de sugestões situadas nos principais setores da Unidade; local de maior acesso de pessoas e onde o usuário sintá-se à vontade e seguro para responder sua opinião sobre os serviços oferecidos.

Se houver alguma queixa, o S.A.U deverá dar sequência as devidas providências logo após a entrevista. Tabulam-se os dados para gerar relatório.

### **Relatório Gerencial**

Após a tabulação dos dados das pesquisas espontâneas e do questionário dos clientes matriculados, gera-se um relatório mensal com os resultados do nível de satisfação do usuário referente às unidades e os serviços oferecidos. Este relatório é enviado à Direção da unidade e aos Gestores dos setores.

### **Relatório de Medidas e Ações ( RMA )**

Após a elaboração do relatório gerencial mensal, o S.A.U identifica os serviços que estão fora da meta desejada de 90% de aceitabilidade, gera um relatório com a informação do nº de respostas ( regular/ruim ) e envia aos Gestores para análise e tomada de ações; após a análise/ações dos Gestores, estes enviam a Qualidade ou a Gerente da Unidade a fim de validar as ações descritas, a partir disto retorna ao S.A.U para controle dos indicadores, ações e evolução.

### **Reunião**

Todas as informações geradas no S.A.U são consolidadas e apresentadas em reunião trimestral com a Direção e os Gestores das áreas envolvidas a fim de que possam acompanhar os indicadores, nº de amostras, sugestões, elogios, ações desencadeadas e evolução.

### **Educação Continuada**

Deverá existir reunião bimestral com a equipe S.A.U-SPDM para padronização e alinhamento dos processos, integração da equipe, troca de experiências, disseminação das metas estratégicas da Instituição e desenvolvimento geral da equipe.

### **Acompanhamento dos resultados**

Considerado como um órgão de apoio aos Diretores das Unidades, o S.A.U realiza reuniões semanais e informa as principais ocorrências da semana a fim de que o Diretor tome ciência das demandas recebidas e a percepção do usuário referente aos serviços oferecidos.

Realiza reunião mensal com os Gerentes das Unidades para apresentar e discutir sobre os indicadores, informar e sinalizar sobre a efetividade das ações desencadeadas pelos gestores.

Com este acompanhamento os Diretores e Gerentes das Unidades pode identificar as necessidades dos usuários, verificar de acordo com os resultados e a sinalização do S.A.U a efetividade das ações.

## ***DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL***

<b>Dimensionamento</b>	<b>Qtde</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>Total</b>	56	R\$ 262.339,57	R\$ 3.148.074,84

**Dimensionamento de Pessoal  
Centro de Tecnologia e Inclusão**

Cargo	Carga Horária/Sem	Carga Horária/Mês	Qtde	Salário Base (R\$)
Diretoria Técnica				
Diretor Técnico	40	200	1	10.706,00
<b>Total Diretoria Técnica</b>			<b>1</b>	
Gerencia Administrativa				
Gerente Adm	40	200	1	9.177,24
Supervisor Adm	40	200	1	5.717,94
<b>Total Gerencia Administrativa</b>			<b>2</b>	
Secretaria e Protocolo				
Assistente Administrativo	40	200	1	1.626,53
<b>Total Secretaria</b>			<b>1</b>	
Patrimônio				
Analista de Patrimônio	40	200	1	2.573,06
<b>Total Patrimônio</b>			<b>1</b>	
Recursos Humanos - Adm de Pessoal				
Coordenador de Pessoal	40	200	1	4.349,12
Analista de Pessoal	40	200	1	2.851,46
Assistente Administrativo	40	200	1	1.626,53
<b>Total da Adm Pessoal</b>			<b>3</b>	
Recursos Humanos - Recrutamento / Seleção / Desenvolvimento				
Analista Rec. Humanos	40	200	1	2.854,38
<b>Total do Recrutamento / Seleção / Desenvolvimento</b>			<b>1</b>	
Recursos Humanos - Segurança Organizacional				
Técnico Segurança Trabalho	40	200	1	2.662,77
<b>Total Segurança Organizacional</b>			<b>1</b>	
Medicina do Trabalho				
Este serviço será terceirizado				
<b>Total Medicina do Trabalho</b>				
Serviço de Arquivo e Estatística				
Coordenador de Arquivo e Estatística	40	200	1	3.371,74
Auxiliar Administrativo	40	200	1	1.157,06
<b>Total SAME</b>			<b>2</b>	
Contabilidade e Custos				
Contador	40	200	1	4.719,96
Ass. Adm. (Custos)	40	200	1	1.626,53
<b>Total Contabilidade e Custos</b>			<b>2</b>	
Contas a Pagar				
Analista Financeiro	40	200	1	3.341,84
<b>Total Contas a Pagar</b>			<b>1</b>	

Cargo	Carga Horária/Sem	Carga Horária/Mês	Qtde	Salário Base (R\$)
SAU.				
Coordenador SAU.	40	200	1	3.092,90
Assistente SAU.	40	200	2	1.555,24
<b>Total SAU.</b>			<b>3</b>	
Suprimentos				
Comprador	40	200	1	1.938,29
Gerente Compras	40	200	1	5.137,40
Auxiliar Administrativo	40	200	1	1.157,06
<b>Total Suprimentos</b>			<b>3</b>	
Informática				
Coordenador de Suporte	40	200	1	2.642,90
Analista de Suporte	40	200	3	1.605,00
<b>Total Informática</b>			<b>4</b>	
Hotelaria				
Coordenador de Hotelaria	40	200	1	4.200,09
<b>Total Hotelaria</b>			<b>1</b>	
Nutrição				
Copeira	44	220	2	884,63
Nutricionista	40	200	1	2.511,93
<b>Total Nutrição</b>			<b>3</b>	
Recepção				
Supervisor de Recepção	40	200	1	3.573,72
Recepcionista	40	200	5	994,14
<b>Total Recepção</b>			<b>6</b>	
Telefonia				
Atendente	36	180	2	858,77
<b>Total Telefonia</b>			<b>2</b>	
Portaria				
Coordenador Portaria	40	200	1	2.165,04
<b>Total Portaria</b>			<b>1</b>	
Apoio Técnico				
Assistente Social	30	150	4	2.571,54
Supervisor Técnico	30	150	3	3.576,10
Fisioterapeuta	30	150	2	2.650,75
Pedagogo	30	150	2	2.843,45
Psicólogo	30	150	4	2.980,08
Terapeuta Ocupacional	30	150	2	2.409,54
Analista Técnico Sócio Cultural	40	200	1	1.626,53
<b>Total Apoio Técnico</b>			<b>18</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>56</b>	

## ***SERVIÇOS TERCEIRIZADOS***



**1. Análise de Água**

Prestação de Serviços de análise de água em atendimento dos parâmetros legais descritos na Portaria 518 MS de 25.03.2004 e artigo 19ª baseado no Decreto 8468 de 08.09.1976 da Lei 997 de 03.05.1986

**2. Assessoria de custo**

Prestação de serviços de gestão estratégica de custos e melhoria contínua de resultados.

**3. Assessoria Jurídica**

Prestação de Serviços e atendimentos jurídicos das mais diversas áreas do direito: tributária, trabalhista, cível e administrativa.

**4. Auditoria Contábil**

Análise preventiva dos processos contábeis.

**5. Controle de Pragas**

Prestação de Serviços para execução do controle de pragas em geral.

**6. Correios**

Necessário para suprir as necessidades que possam ser estabelecidas dentro da rotina, ou cartas registradas, SEDEX.

**7. Data Center**

Prestação de serviços de hospedagem, manutenção, operação, desenvolvimento, monitoramento e suporte técnico de sistemas de informação.

**8. Gráfica**

Necessário para padronizar eventuais apostilas ou modelos de cadernetas.

**9. Higiene**

A contratação de empresa para prestação de serviços de limpeza, conservação e desinfecção (limpeza concorrente, limpeza terminal, descontaminação de superfícies físicas, limpeza de área externa, de vidros, impermeabilização do piso, limpeza do abrigo de resíduos, coleta de resíduos, pesagem e elaboração de indicadores), com fornecimento de mão-de-obra, saneantes domissanitários, sacos para resíduos, materiais e equipamentos, visando à obtenção de adequadas condições de salubridade e higiene.

**10. Impressão de Holeriths**

Com o intuito de otimizar a impressão dos holeriths, tal Empresa garante economicidade.

**11. Locação e Higienização de Enxoval**

Prestação de Serviços de Lavanderia, envolvendo o processamento de roupas e tecidos em geral em todas as suas etapas, desde sua utilização até seu retorno em ideais condições de reuso, sob situações higiênico sanitárias adequadas.

**12. Link P2P**

Prestação do serviço fornecimento, instalação e manutenção de uma conexão sem fio, desde as instalações até o ponto de terminação à internet, e, até o segundo ponto indicado de conexão ponto-a-ponto.

**13. Motoboy**

Prestação de serviços de motoboy entre as Unidades.

**14. Outsourcing de Impressoras/impressão**

Prestação de serviços de fornecimento e manutenção de equipamentos de impressoras. Prestação de Serviços de Impressão e Reprografia Corporativa, que consiste na disponibilização e instalação de equipamentos, *software* de gerenciamento, manutenção e fornecimento de suprimentos

**15. Plataforma Compras**

Prestação de Serviços de fornecimento de software de compras em ambiente eletrônico.

**16. Seguro de Vida**

Resguarda a família do colaborador em caso de fatalidade.

**17. Sistema de Custos**

Prestação de serviços de gestão estratégica de custos e melhoria contínua de resultados.

**18. SMS**

Tecnologia para avisar aos alunos com antecedência de seu agendamento, bem como da programação do mês.

**19. Suporte e manutenção – Gestão de Capital Humano (RM)**

Contrato de licença de software para realização das rotinas de processamento de folha de pagamento em conformidade com CLT e legislação complementar.

**20. Suporte e manutenção – (TASY)**

Contrato de Licença de Uso de Software de Gestão, propiciando ao Gestor visão global e integrada, subsidiando tomada de decisão e melhores práticas de gestão.

**21. Telefonia (Rádio)**

Prestação de serviços de telefonia móvel, rádio e modem.

**22. Ergonomia/insalubridade eventual/PMCSO/PPRA**

Elaboração de laudos de insalubridade, ergonomia, Programa Prevenção Riscos a Ambientais, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.

## ***PLANILHA FINANCEIRA***

	<b>MENSAL</b>	<b>ANUAL</b>
<b>CUSTEIO</b>	R\$ 561.546. 77	R\$ 6.738.561,32
<b>INVESTIMENTO</b>	R\$ 289.897,03	para início da gestão

Sendo os valores utilizados para serviços (tabelas abaixo)

**Planilha Financeira Analítica : Centro de Tecnologia e Inclusão - Parque Fontes do Ipiranga**

	mês1	mês2	mês3	mês4	mês5	mês6
Salários	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57
Serviços de Terceiros	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20
Suprimentos Nutrição	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00
Suprimentos Enxoval	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
Suprimentos Limpeza	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00
Suprimentos Escritório	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00
Suprimentos Copa cozinha	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00
Suprimentos Peças e utensílios	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00
Suprimentos outros	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
Utilidade Pública	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
Seguro Predial	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Manutenção Imóveis	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00
Manutenção Máquinas Equip	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00
Viagens e Transportes	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00
Cursos e Treinamentos	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00
Bens de natureza permanente	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00
Despesas Legais	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00
Despesas Financeiras	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00
Impostos e Taxas	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Outras despesas	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Investimento	R\$ 144.948,51	R\$ 144.948,51	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>R\$ 706.495,28</b>	<b>R\$ 706.495,28</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>

Planilha Financeira Analítica : Centro de Tecnologia e Inclusão - Parque Fontes do Ipiranga

	mês7	mês8	mês9	mês10	mês11	mês12	Total
Salários	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	R\$ 262.339,57	3.148.074,84
Serviços de Terceiros	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	R\$ 139.107,20	1.669.286,40
Suprimentos Nutrição	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00	30.000,00
Suprimentos Enxoval	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	36.000,00
Suprimentos Limpeza	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	9.600,00
Suprimentos Escritório	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	48.000,00
Suprimentos Copa cozinha	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	9.600,00
Suprimentos Peças e utensílios	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00	12.000,00
Suprimentos outros	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	36.000,00
Utilidade Pública	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	36.000,00
Seguro Predial	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	6.000,00
Manutenção Imóveis	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	R\$ 1.500,00	18.000,00
Manutenção Máquinas Equip	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	24.000,00
Viagens e Transportes	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	R\$ 800,00	9.600,00
Cursos e Treinamentos	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	R\$ 133.500,00	1.602.000,00
Bens de natureza permanente	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	24.000,00
Despesas Legais	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	R\$ 200,00	2.400,00
Despesas Financeiras	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	R\$ 900,00	10.800,00
Impostos e Taxas	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	1.200,00
Outras despesas	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	6.000,00
<b>Sub Total</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>R\$ 561.546,77</b>	<b>6.738.561,24</b>

2014													
Atendimento	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12	Total
Comunicação ( Braille-Libras)	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	17
Orientação e Aconselhamento Profissional	0	5	5	5	10	10	10	15	15	15	15	15	120
Oficinas	0	5	5	5	10	10	10	15	15	15	15	15	120
Laboratório Imagem	0	5	5	5	10	10	10	15	15	15	15	15	120
Cond Físico e Esporte adaptado	0	5	5	5	10	10	10	15	15	15	15	15	120
Orientação e Mobilidade para deficientes visuais	0	5	5	5	10	10	10	15	15	15	15	15	120
<b>Sub Total</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>617</b>
Acompanhamento													
Curso de formação de cuidadores													
Alunos	0	0	0	200	200	200	200	200	200	200	200	200	1.800
Atividades	0	0	0	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	18.000
Curso para técnicos de OPM -													
Alunos	0	0	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	90
Curso para manutenção e cuidados de CR -													
Alunos	0	0	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	90
<b>Sub Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>2.220</b>	<b>19.980</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>2.246</b>	<b>2.271</b>	<b>2.271</b>	<b>2.272</b>	<b>2.297</b>	<b>2.297</b>	<b>2.297</b>	<b>2.297</b>	<b>2.297</b>	<b>20.597</b>

\*devido a implantação, para o primeiro semestre de desenvolvimento das atividades não haverá corte no orçamento (caso a meta não seja cumprida).

**Anexo I: Planilhas de investimento**

**Anexo II: Gastos com terceiros**

**Anexo III: Regulamento de Compras**

**Anexo IV: Política de Cargos e Salários**