Serviço de Reabilitação Lucy Montoro–Jd. Humaitá

Centro de Tecnologia e Inovação para Pessoas com Deficiência Visual

PLANO DE TRABALHO

Julho/2020

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO 3
HISTÓRICO DE ATIVIDADES – SRLM JD. HUMAITÁ 4
CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE 6
CENTRO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL – JD. HUMAITÁ 7
CONTEXTUALIZAÇÃO 7
OBJETIVO GERAL 8
POPULAÇÃO ALVO 8
OBJETO DO TRABALHO 9
SERVIÇO DE AVALIAÇÃO 10
SERVIÇO DE REABILITAÇÃO VISUAL 10
SERVIÇO DE DISPENSAÇÃO DE RECURSOS ÓPTICOS 11
PROGRAMA DE APOIO À EDUCAÇÃO 11
PROGRAMA DE INCLUSÃO NO TRABALHO 11
AÇÕES CULTURAIS, RECREATIVAS E DE LAZER 12
TELEAPOIO 12
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 13
PROGRAMA DE DIFUSÃO DO CONHECIMENTO* 13
METAS DE PRODUÇÃO 15
GESTÃO ADMINISTRATIVA 16
SERVIÇO DE ARQUIVO E ESTATÍSTICA 18
TRANSPORTES 19
PATRIMÔNIO 20
GESTÃO DE PESSOAS 22
GESTÃO DE MATERIAIS 24
GESTÃO DE ESTOQUES 27
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 31
ÁREA FINANCEIRA 38
GESTÃO DE CONTRATOS 39
CONTABILIDADE E CUSTOS 40
TESOURARIA 41
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO 42
ORÇAMENTO 48
A) DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL 48
B) SERVIÇOS TERCEIRIZADOS 48
C) PLANILHA FINANCEIRA - Resumo 51
D) CRONOGRAMA FINANCEIRO (Anexo II) **52**

SUMÁRIO EXECUTIVO

A gestão no SERVIÇO DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO – JD HUMAITÁ para Pessoas com Deficiência Visual – Jd. Humaitá em São Paulo, se reveste de prioridade estratégica para a SPDM, em especial, pela possibilidade de contribuir, em conjunto com a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo, para um projeto de inovação e Desenvolvimento Pessoal e Profissional articulando ações e serviços relacionados à pessoa com deficiência visual 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 possui 17 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 Inovação para Pessoas com Deficiência Visual – Jd. Humaitá perspectiva inequívoca de executar um modelo avançado de gestão, dentro das normas e orientações emanadas pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo.

Nos últimos anos, a SPDM vem ampliando sua área de atuação principalmente na gestão dos equipamentos que promovem a inclusão de pessoas com deficiência, tais como Centro de Reabilitação Lucy Montoro de São José dos Campos, Projeto Rede – Projeto de Inclusão Social e Educacional, Centro de Tecnologia e Inovação - Parque Fontes do Ipiranga.

Em 01 novembro de 2013 a SPDM – recebeu a qualificação de organização social da área de atendimento ou promoção dos direitos das pessoas com deficiência, nos termos da lei complementar 846, de 04.06.1998.

A SPDM, como gestora deste Centro de Tecnologia e Inovação para Pessoas com Deficiência Visual, não medirá esforços para que, em parceria com a Secretaria de Estado Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo aprimore todos os mecanismos de inclusão social, apoio pedagógico e profissionalizante, além de atividades culturais e de lazer junto às pessoas com deficiência visual e seus familiares.

Dentro do Centro de Tecnologia e Inovação para Pessoas com Deficiência Visual são desenvolvidas das atividades de inclusão social e profissionalizante. Com os cursos de braile, mobilidade e orientação, oficinas culturais e esportivas, orientação e aconselhamento profissional, workshop sobre direitos das pessoas com deficiência. Todos as atividades estão detalhadas neste plano de trabalho.

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 ás expectativas da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo e estabelecer uma aliança estratégica no sentido de maximizar os resultados e impactos sociais.

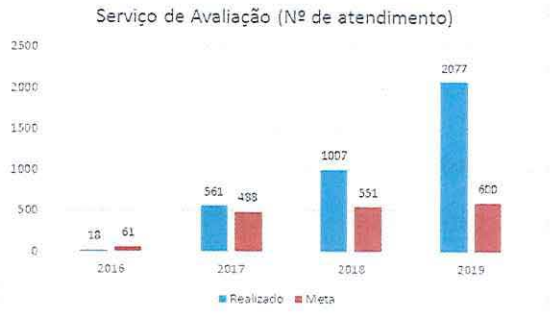
HISTÓRICO DE ATIVIDADES – SRLM JD. HUMAITÁ

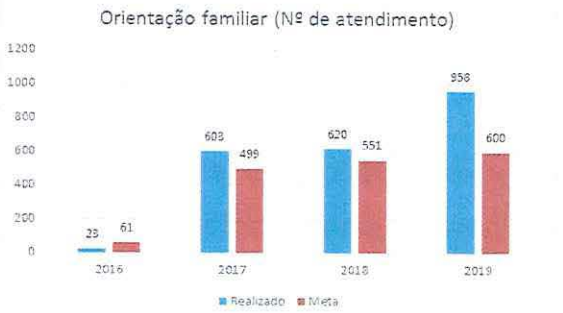
A unidade teve seu início através do Contrato de Gestão Nº 13/2016 que foi celebrado entre SEDPcD e SPDM em 25/07/2016. Em 25/07/2018 foi assinado o 1º termo aditivo que prorrogou o contrato por mais 2 anos.

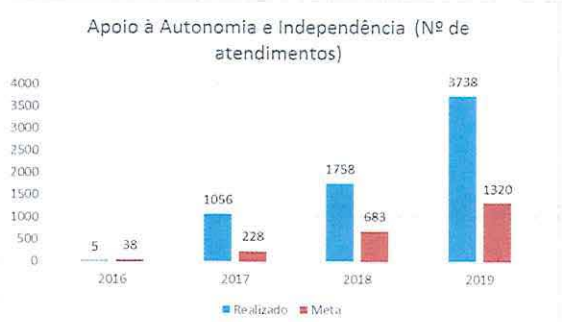
Em atenção ao Decreto 63.337/2018, que deu nova redação ao Anexo I do Decreto nº 61003/2014 [norma regente da Rede de Reabilitação Lucy Montoro], a unidade CTI-Humaitá foi incorporada à Rede de Reabilitação Lucy Montoro. Desta forma, a unidade alterou seu nome fantasia de Centro de Tecnologia e Inovação – Jd. Humaitá para Serviço de Reabilitação Lucy Montoro Jardim Humaitá.

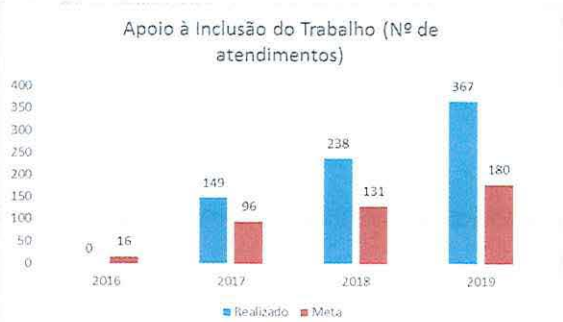
A unidade iniciou suas atividades no 2º semestre de 2016 reunindo os experts da área de Reabilitação Visual e inclusão social das pessoas cegas. Entre as vertentes de atuação da unidade destaca-se a construção do modelo de serviço sistematizado para atendimento de pessoas com baixa visão e cegueira no âmbito público. Tal construção

de saber possibilita a sua multiplicação e ampliação da rede de atendimento a este público, com intuito de mitigar as demandas reprimidas existentes. Também foi o objetivo da padronização procedimental e sistematização do atendimento a otimizar os recursos existentes para aumentar a capacidade de atendimento, o que foi claramente percebido no monitoramento de produção (vide gráficos abaixo).









Embora tenha enfrentado várias dificuldades não previstas no início da implementação a SPDM sempre zelou pela adequação e melhoria contínua não apenas nos aspectos físicos e estruturais da Unidade, mas também na melhoria do gerenciamento de processo, o que culminou em obtenção do Selo de Qualidade ISO 9001 em março/2019.

CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

O Centro de Tecnologia e Inovação para Pessoas com Deficiência Visual terá seus atendimentos voltados para pessoas com deficiência visual e seus familiares.

Missão promover os meios para inclusão de pessoas com deficiência visual desenvolvendo seu potencial funcional educacional e laboral.

Visão – ser referência e excelência no "emponderamento" das pessoas com deficiência visual desenvolvendo ações inovadoras que promovam a cidadania plena na perspectiva da Justiça social.

Valores - Capacitação, Compromisso Social, Confiabilidade, Empreendedorismo, Equidade, Ética, Humanização, Qualidade, Sustentabilidade, Tradição, Transparência

A Unidade é situada na Rua Galileo Emendabili, 99 – Jardim Humaitá – São Paulo – SP.

CENTRO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL – JD. HUMAITÁ

CONTEXTUALIZAÇÃO

A OMS (2011) estima, com base na população mundial do ano de 2008, que existiam 285 milhões de pessoas com deficiência visual, sendo 39 milhões de pessoas cegas (categorias 3,4 e 5 da CID-10) e 246 milhões de pessoas com baixa visão (categorias 1 e 2 da CID-10).

Estima-se que 90% da população mundial com deficiência visual viva nos países em desenvolvimento e que mais de 80% dos casos mundiais de cegueira poderiam ser evitados, prevenidos ou tratados. No Brasil, de acordo com o Censo 2010, o total de pessoas que declararam possuir pelo menos uma deficiência grave no país foi de 12.777.207, o que representa 6,7% da população total. A deficiência visual grave foi a que mais incidiu sobre a população: em 2010, 3,5% das pessoas declararam possuir grande dificuldade ou nenhuma capacidade de enxergar.

Segundo a portaria nº 3.128, de 24 de dezembro de 2008, considera-se pessoa com deficiência visual aquela que apresenta baixa visão ou cegueira. E considera-se baixa visão ou visão subnormal, quando o valor da acuidade visual corrigida no melhor olho é menor do que 0,3 e maior ou igual a 0,05 ou seu campo visual é menor do que 20º no melhor olho com a melhor correção óptica (categorias 1 e 2 de graus de comprometimento visual do CID 10) e considera-se cegueira quando esses valores se encontram abaixo de 0,05 ou o campo visual menor do que 10º (categorias 3, 4 e 5 do CID 10).

A deficiência visual leva a repercussões pessoais, econômicas e sociais, de acordo com a realidade do indivíduo quanto às condições de vida e de seu ambiente. As repercussões socioeconômicas, com a perda da produtividade da pessoa com deficiência visual, da necessidade de sua reabilitação e de sua educação, constituem-se em um significativo ônus para o indivíduo, sua família e sociedade. De acordo com a Convenção da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, a reabilitação engloba medidas efetivas e apropriadas para possibilitar que as pessoas com deficiência conquistem e conservem o máximo de autonomia e

capacidade física, mental, social e profissional, bem como plena inclusão e participação em todos os aspectos da vida. Por conseguinte, é necessário que os serviços e programas assistenciais sejam ampliados e fortalecidos, particularmente, nas áreas de saúde, emprego, educação e assistência social, de modo que:

a) Os programas e serviços comecem no estágio mais precoce possível e sejam baseados em avaliação multidisciplinar das necessidades e pontos fortes de cada pessoa;
b) Seja desenvolvida a capacitação inicial e continuada de profissionais e de equipes que atuem nos serviços e programas;
c) Sejam promovidos a disponibilidade, o conhecimento e o uso de dispositivos e tecnologias assistivas projetados para pessoas com deficiência e relacionados com a reabilitação.

OBJETIVO GERAL

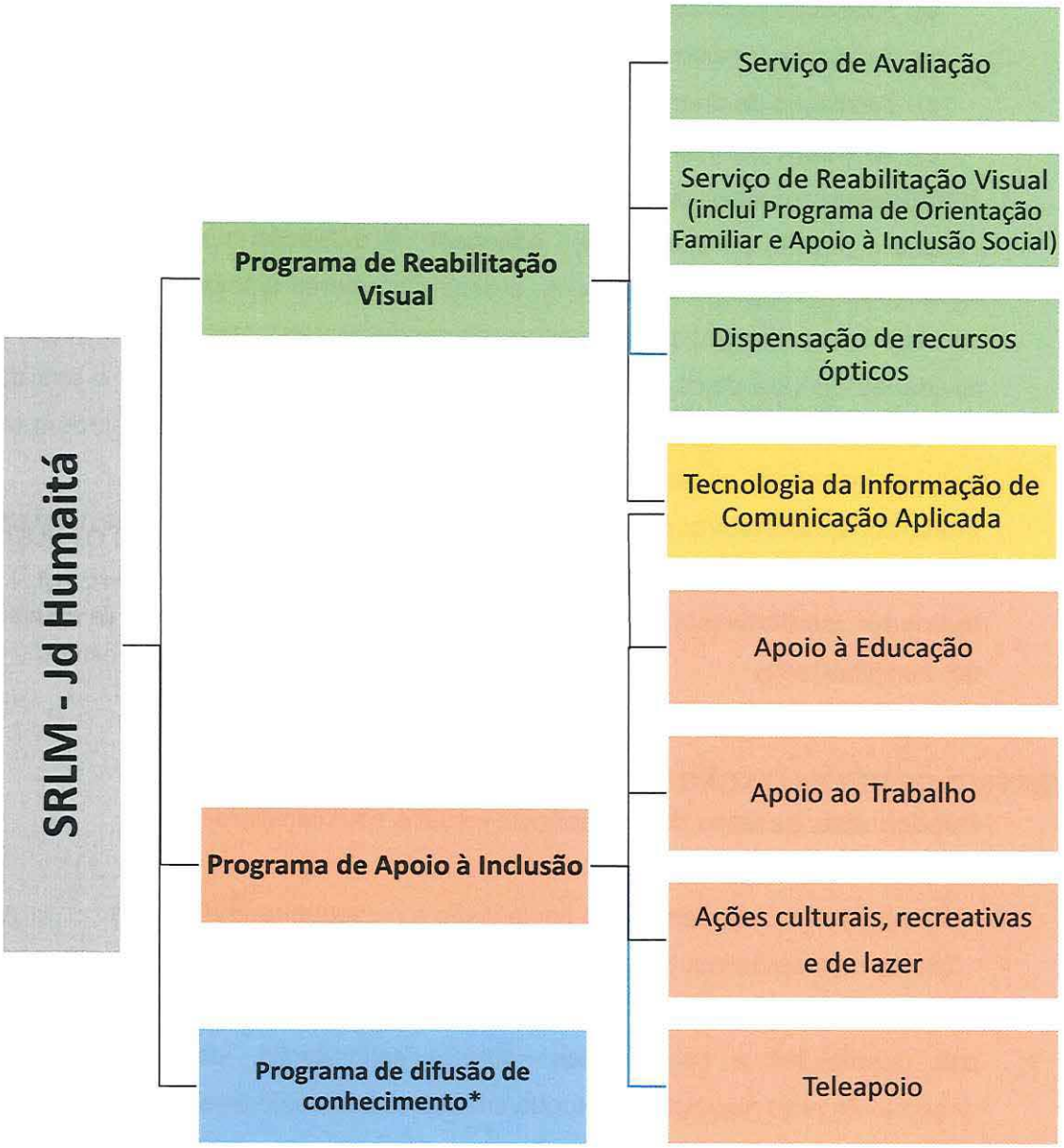
A SPDM tem como propósito contribuir para a inclusão dos deficientes visuais através de minimizar as restrições na participação e estimular as atividades por meio de métodos compatíveis com o desenvolvimento da pessoa com deficiência visual, aspectos culturais e sociais, além de interação com fatores pessoais e ambientais. O presente plano detalha as ações para apoio à inclusão social das pessoas com deficiência visual e reabilitação visual.

POPULAÇÃO ALVO

1) Pessoas com deficiência visual – cegueira ou baixa visão e outras formas de deficiência (para programa de apoio à inclusão);
2) Familiares de pessoas com deficientes;
3) Público envolvido no processo de inclusão de pessoas com deficiência (ênfase em deficiência visual).

OBJETO DO TRABALHO

- **Macro-estrutura:** no decorrer da implementação do SRLM – Humaitá notou-se 2 macro processos que regem a estrutura do serviço, conforme mostra a esquema abaixo:



*Obs. **Programa de difusão de conhecimento** é nova denominação de Programa de formação de profissionais e modelo de serviço para difusão de serviços de atendimento às pessoas com deficiência visual.

É nesta lógica que os serviços descritos a seguir estão estruturados.

SERVIÇO DE AVALIAÇÃO

Público alvo: pessoa com deficiência visual

Ações:

a) Avaliação psicossocial;
b) Avaliação funcional e do desenvolvimento global;
c) Avaliação de orientação e mobilidade;
d) Avaliação para laudo caracterizador de deficiência.

Justificativa: realizar avaliação do grau de incapacidade e expectativa do usuário a fim de oferecer serviço adequado. A avaliação multiprofissional do desenvolvimento global do paciente e desenvolvimento funcional da visão que consiste na avaliação das respostas comportamentais frente a estímulos e atividades de vida diária para dimensionar o grau da perda visual e o uso da visão residual com a adaptação de recursos ópticos e não ópticos. Também se inclui neste serviço as avaliações médicas de acompanhamento.

Indicador quantitativo: nº de atendimentos e nº de pessoas atendidas, taxa de absenteísmo.

Indicador qualitativo: nº de casos elegíveis, nº de casos inelegíveis (e causas da inelegibilidade).

SERVIÇO DE REABILITAÇÃO VISUAL

Público alvo: pessoas com deficiência visual e seus familiares

Ações:

- Orientações de intervenção na baixa visão e na cegueira (individual);
- Oficina multidisciplinar de estimulação (grupo).

Justificativa: empoderar a família das pessoas com deficiência visual através das orientações e treinamentos sobre a estimulação, visando adequado desenvolvimento neuropsicomotor da criança e reestabelecimento funcional dos adultos. O atendimento multiprofissional consiste no desenvolvimento de habilidades para a execução de atividades de vida diária e estimulação para favorecer o desenvolvimento global do usuário.

Obs. o Programa de Orientação Familiar e Apoio à Autonomia e Independência estarão contemplados neste serviço.

Indicador quantitativo: nº de atendimentos e nº de pessoas em tratamento ativo, taxa de absenteísmo.

Indicador qualitativo: qualificação de altas; qualificação de perfil de pessoas atendidas, média do tempo de programa de reabilitação.

SERVIÇO DE DISPENSAÇÃO DE RECURSOS ÓPTICOS

Público alvo: pessoas com deficiência visual

Ações:

- Dispensação de recursos ópticos prescrito pelo médico oftalmologista da unidade;

Justificativa: empoderar pessoas com deficiência visual através da dispensação de recursos ópticos, visando adaptação funcional instrumental;

Critérios de fornecimento: a dispensação de recursos ópticos somente ocorrerá caso haja disponibilidade de recursos para esta finalidade.

Indicador quantitativo: nº de itens dispensados.

Indicador qualitativo: qualificação de item dispensado.

Obs. Considerando que a execução deste serviço está condicionada a disponibilidade de recursos, não será estipulada a meta.

PROGRAMA DE APOIO À EDUCAÇÃO

Público alvo: usuários em fase pré-escolar e escolar e seus familiares, profissionais de educação e outros envolvidos na inclusão de pessoas com todas formas de deficiência com ênfase em deficiência visual;

Ações:

a) Pedagogia especializada (análise da eficiência visual na baixa visão, adaptação de materiais, apoio ao Braille);
b) Uso de tecnologia assistiva/ajudas técnicas;
c) Ciclos de palestras e oficinas;
d) Curso de Braille.

Justificativa: orientação e capacitação para promover a inclusão de pessoas com deficiência visual através da orientação familiar, encaminhamento ao serviço de educação e capacitação/sensibilização dos profissionais para atender deficientes visuais.

Indicador quantitativo: nº de atendimentos; nº de turma abertas; nº de participantes no curso;

Indicador qualitativo: nº de concluintes de curso.

PROGRAMA DE INCLUSÃO NO TRABALHO

Público alvo: jovens e adultos com todas as formas de deficiência, com ênfase em deficiência visual e pessoas envolvidas no processo de inclusão de deficientes visuais

Ações:

a) Orientação para o mercado de trabalho (legislação, capacitação necessária e treinamentos);
b) Sensibilização/Orientação para empresas (legislação e acessibilidade);
c) Promoção do uso de tecnologia assistiva, em especial, ferramentas de informação e comunicação acessíveis, através de treinamentos e capacitações.

Justificativa: orientação e encaminhamento dos deficientes visuais para o mercado de trabalho e capacitação/sensibilização das empresas para inclusão dos deficientes visuais no ambiente de trabalho. A partir de Julho/2020 SRLM- Jd Humaitá implementará o polo de atendimento do Programa Meu Emprego – Trabalho Inclusivo na sua unidade.

Indicador quantitativo: Nº de candidatos recrutados para entrevista inicial; Nº de Entrevistas Iniciais Realizadas; Nº de Empresas Acompanhadas; Nº de colaboradores acompanhados; Nº de eventos de sensibilização.

Indicador qualitativo: taxa de pessoas com contratação efetivada.

AÇÕES CULTURAIS, RECREATIVAS E DE LAZER

Público alvo: pessoas com deficiência (todas as formas de deficiência com ênfase em deficiência visual) em todas as faixas etárias, profissionais que lidam com as atividades culturais e pessoas envolvidas no processo de inclusão

Justificativa: promover as vivências culturais, esportivas e de lazer aos deficientes visuais e criar ambiente inclusivo de convívio entre pessoas com e sem deficiência; capacitação/sensibilização dos profissionais que promovem ações culturais e esportivas para inclusão de deficientes visuais.

Ações:

a) Oficina de artes adaptada;
b) Grupo de esporte adaptado (Takkyu vôlei);
c) Esporte adaptado individual;

Indicador quantitativo: nº de atendimentos.

TELEAPOIO

Público alvo: pessoas com deficiência (todas as formas de deficiência com ênfase em deficiência visual) em todas as faixas etárias e familiares de pessoas com deficiência

Justificativa: promover canal de comunicação, informação e acolhimento a respeito dos direitos e benefícios sociais de pessoa com deficiência;

Ações:

a) Teleapoio emocional;

b) Teleapoio direitos e benefícios sociais de pessoa com deficiência;
c) Teleapoio de tecnologia assistiva e digital;

Indicador quantitativo: nº de atendimentos.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Público alvo: pessoas com deficiência visual (jovem, adultos e idoso)

Ações: Podem ser desenvolvidos seguintes serviços, além de outros.

a) Orientações para uso de recursos de tecnologia assistiva;
b) Implantar sistema de comodato de equipamento de Tecnologia Assistiva para usuários com deficiência visual;
c) Formação de grupo de trabalho de difusão de produtos assistivos para pacientes com deficiência visual*.

Justificativa: empoderamento dos deficientes visuais através de formação e desenvolvimento em comunicação.

Indicador quantitativo: nº de atendimentos.

PROGRAMA DE DIFUSÃO DO CONHECIMENTO*

(Antigo Programa de formação de profissionais e modelo de serviço para difusão de serviços de atendimento às pessoas com deficiência visual).

Ações: Este programa poderá ocorrer em parceria técnica com outras entidades, com intuito de desenvolver modelo de serviço de atendimento às pessoas com deficiência visual replicável nos municípios do Estado de São Paulo. O programa poderá contemplar os seguintes aspectos:

a) Programa de capacitação de profissionais do com intuito de assessorar a implantação e de padronização de serviços de reabilitação voltados às pessoas com deficiência visual, incluindo curso de capacitação de Orientação e Mobilidade;
b) Elaboração do Manual de procedimento operacional padrão para atendimento do público com deficiência visual, incluindo metodologias de mensuração do grau de evolução funcional obtido pelo usuário; o manual será submetido à análise da Rede Lucy Montoro e adequada codificação após a validação;
c) Assessoria técnica aos municípios que desejem implantar serviço de reabilitação de pessoas com deficiência visual, conforme demanda encaminhada pela Rede Lucy Montoro;
d) Formação de grupo de estudos e pesquisas ligados à temática da pessoa com deficiência visual*.

Público alvo: profissionais de reabilitação e profissionais de serviços públicos

Indicadores:

- nº de cursos ministrados;
- nº de pessoas atendidas;
- nº de municípios atendidos;
- nº de publicação científica publicada,
- nº de procedimentos padronizados e codificados pela RLM.

*Alínea a) do inciso X, artigo 11 do Decreto Nº Decreto Estadual nº 61.003/2014

METAS DE PRODUÇÃO

PROGRAMA	SERVIÇO	INDICADOR	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
PROGRAMA DE REABILITAÇÃO VISUAL	SERVIÇO DE AVALIAÇÃO (pessoas com DV)	Nº de pessoas atendidas (TRIAGEM MULTIPROFISSIONAL E RETORNOS MÉDICOS)	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
		Nº de atendimento realizado	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
	ATENDIMENTO TERAPÊUTICO REABILITACIONAL	Nº de pessoas em programa de reabilitação	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1440
		Nº de atendimento realizado	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
PROGRAMA DE APOIO À INCLUSÃO SOCIAL	APOIO À EDUCAÇÃO	Nº de atendimento realizado	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	1152
		Nº de turma em andamento (Braille)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		Nº de pessoas (Braille)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	APOIO NO TRABALHO (Programa Empregabilidade Inclusiva)	Nº de curriculum analisado	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	432
		Nº de pessoas (entrevistas realizadas)	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	144
		Nº de empresas atendidas	10												
	Ações Culturais, Recreativas e de Lazer	Nº de atendimento realizado	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1440
		Nº de pessoas atendidas	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	288
	TELEAPOIO	Nº de atendimento realizado	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
PROGRAMA DE DIFUSÃO DE CONHECIMENTO	Curso de formação de Orientação e Mobilidade	Nº de turma (por ano)	1												
		Nº de participantes (por ano)	40												

Observações

1. SERVIÇO DE AVALIAÇÃO deve contabilizar apenas o número de pessoas com DV;
2. ATENDIMENTO TERAPÊUTICO REABILITACIONAL contempla atendimentos de Fisioterapia, OeM, Terapia Ocupacional, Psicologia, Serviço social, Ortóptica. Os indicadores de programa de orientação familiar e apoio à autonomia e independência estão contemplados neste serviço.
3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: A produção é lançada no Atendimento terapêutico reabilitacional ou nos serviços de apoio à Inclusão social de acordo com o procedimento realizado.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

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.

Contas de utilidade pública e de manutenção da Unidade

TELFONIA, ÁGUA E LUZ*

A contratação e manutenção será da responsabilidade da SPDM* a partir de setembro/2020.

REDE DE INTERNET

Por motivos de compatibilidade de sistemas corporativos e por sigilo de informações, a SPDM deve instalar próprio servidor de rede de internet.

MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E JARDINAGEM

A contratação dos serviços de manutenção corretiva, preventiva e jardinagem utilizados pelo Serviço de Reabilitação Lucy Montoro Jd. Humaitá será realizada pela SPDM.

SEGURANÇA*

A contratação e manutenção será da responsabilidade da SPDM*, a partir e 22 de novembro de 2020.

MANUTENÇÃO DO GERADOR*

A contratação e manutenção será da responsabilidade da SPDM*, a partir de 03/04/2021.

MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE INCÊNDIO*

A contratação e manutenção será da responsabilidade da SPDM*, a partir de 06/06/2021

AUTO DE VISTORIA DO CORPO DE BOMBEIROS*

A execução será da responsabilidade da SPDM*.

COLETA DE LIXO*

A contratação e manutenção será da responsabilidade da SPDM*, a partir de 20/03/2021.

ELEVADOR

A SPDM é responsável pela manutenção do elevador.

SERVIÇO DE LIMPEZA*

A contratação e manutenção será da responsabilidade da SPDM*, a partir de 03/02/2021.

*Orientação SEDPcD jul/2020 – cronograma

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.

TRANSPORTES

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:

a) Transportes de documentos e materiais e de clientes conforme a demanda, através de veículo apropriado;
b) Quando necessário o transporte de usuários será de responsabilidade da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo.

PATRIMÔNIO

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

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

Processos de 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.

Caso já existam 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, em 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 de São Paulo 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 precondição 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.

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 desenvolvidas, mas não adquiridas. Dentre as mais importantes em gerais citamos: Liderança, comunicação e relacionamento interpessoal.

Desenvolver Competências Técnicas e de Atualização:

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

GESTÃO DE MATERIAIS

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.

Objetivo Geral:

Propor a implantação da Gestão de Suprimentos e Compras no Centro de Tecnologia e Inovação 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 abastecimento;
- 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 de Suprimentos:

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 compras;
- Follow up;
- Solicitação de transporte (quando necessário);
- Fechamento de compras de itens não estocáveis até o valor de R$ 1.999,00 (hum mil, novecentos e noventa e 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. 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;
- Elaboração do pedido de compra;
- Acompanhamento do estoque;
- Acompanhamento e Análise financeira do orçamento;
- Desenvolvimento de novos fornecedores e novos negócios.

Processos de Compras

- Resgate de pedidos;
- Inserção do pedido de compra no sistema do Portal Eletrônico;
- Resgate do pedido de compra no sistema do Portal Eletrônico;
- Negociação do preço;
- Negociação de estocáveis;
- Compra de não estocável;
- Acompanhamento da entrega;
- Elaboração do processo de compras;
- Arquivamento;
- Indicadores de Qualidade.

GESTÃO DE ESTOQUES

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 Almoxarifado 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 Almoxarifado em conjunto pelo mesmo profissional são comprovados através das tarefas e responsabilidades dos dois setores:

Almoxarifado (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.

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:

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

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 compra no sistema e Ordem de compra 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 OC – O auxiliar administrativo faz a conferência da nota fiscal com a Ordem de Compra (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 Almoxarifado 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 Almoxarifado em relação as Nota fiscal e faz o lançamento na planilha.
- Caso haja divergência e necessidade de devolução a unidade de Almoxarifado avalia a autonomia do estoque, entra em contato com a unidade de compras e tomam as devidas providências (devolução parcial ou total).
- O Almoxarifado 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 Almoxarifado 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.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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. Com 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 auxilio 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

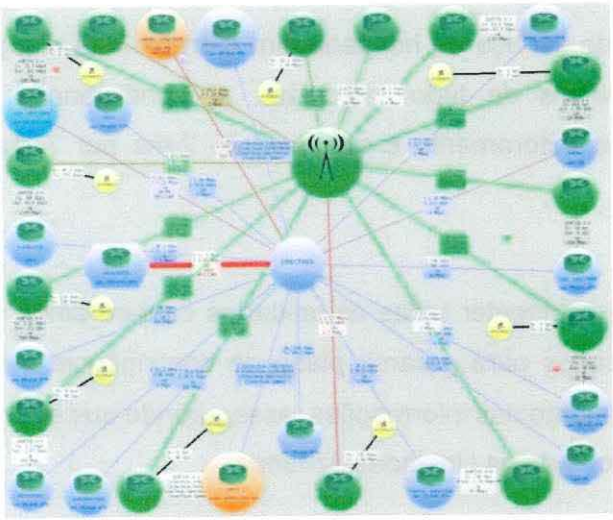
As Unidades Afiliadas da SPDM contam com uma infraestrutura de rede composta pelas redes interna e externa.

- 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 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 utilizam-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.

SUPORTE 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 de 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 Gerência 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 Inovação, 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 Inovação para Pessoas com Deficiência Visual, 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.

GESTÃO DE 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 Inovação para Pessoas com Deficiência Visual - Humaitá o para que os saldos sejam suficientes para os pagamentos;
- Manter o fluxo de caixa.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

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 Inovação. Portanto, um administrador atento encontrará na avaliação feita pelos usuários do Centro de Tecnologia e Inovação para Pessoas com Deficiência Visual - Humaitá, 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.

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

a) Prestar atendimento pessoal, telefônico e via e-mail; Registrar queixas, sugestões ou elogios; Orientar os usuários e familiares em questões mais específicas;
b) Resolver as queixas, quando possível, no ato do atendimento; Mediar situações de conflito entre colaboradores e usuários;
c) 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 Inovação 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).*

Número 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 sinta-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 Gerencia

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.

ORÇAMENTO

Segue a estimativa orçamentária.

A) DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL

Dimensionamento	Qtde	Valor Mensal	Valor Anual
Total	**37**	**241.254,12**	2.895.049,38

Composição de Recursos Humanos*		
Categoria	**Quantidade de vagas**	**Valor**
Operacional	23	163.015,16
Administrativo*	14	78.238,96
Total	**37**	**241.254,12**

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. Impressão de Holerite

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

10. 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 higiênicas sanitárias adequadas.

11. 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.

12. Motoboy e Veiculo com motorista

Prestação de serviços de motoboy entre as Unidades. E Transporte de usuários.

13. 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

14. Plataforma Compras

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

15. Seguro de Vida

Resguarda a família do colaborador em caso de fatalidade.

16. Sistema de Custos

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

17. SMS

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

18. 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.

19. Telefonia (Rádio)

Prestação de serviços de telefonia móvel, rádio e modem.

20. Ergonomia/insalubridade eventual/PMCSO/PPRA

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

21. Padaria

Fornecimento de lanches para oficinas, atividades com mais de 2 horas.

22. Computadores

O fornecimento e substituição de computadores é da responsabilidade da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo.

C) PLANILHA FINANCEIRA – RESUMO

ITENS	PROJEÇÃO MÉDIA DESPESAS - 1º ANO	1º ANO	PROJEÇÃO DESPESAS MENSAIS - 2º ANO	2º ANO
PESSOAL	241.254,12	2.895.049,38	256.935,63	3.083.227,59
SERVIÇOS CONTRATADOS	58.711,34	704.536,08	62.639,60	751.675,18
MATERIAIS GERAIS	6.984,10	83.809,20	7.451,39	89.416,71
BENS DE NATUREZA PERMANENTE	3.165,00	37.980,00	3.376,76	40.521,17
DESPESAS TRIBUTÁRIAS	4.044,60	48.535,26	4.315,22	51.782,59
CONTAS ABSORVIDAS	52.864,50	634.373,95	94.175,75	1.130.108,95
TOTAL	**367.065,32**	**4.404.783,87**	**428.894,35**	**5.146.732,18**

*Obs.: Conforme planejado em conjunto com a SEDPcD, no 1º ano haverá aumento progressivo no valor do repasse mensal conforme absorção de serviços terceiros (vide cronograma na pág. 52). Desta forma, a coluna "despesa mensal do 1º ano" representa a média mensal da soma anual (coluna "1º ano") considerando estas variações.

Obs. Listamos abaixo os investimentos previstos para os quais o recurso remanescente do contrato em vigência será destinado:

Despesas previstas para 2020-2021		
Item	**Valor**	**Justificativa**
Serviços Paviflex	140.000,00	Uniformização do piso do bloco 2, nas salas de atendimento, uma vez que Paviflex já é instalado no 1º andar, na sala da avaliação oftalmológica
Equipamentos Ar Condicionado	450.000,00	Necessidade de instalação do ar condicionado na Unidade pelo calor excessivo no período de verão. Aquisição de equipamentos **EXECUTADO,** resta concluir a instalação **R$ 120.000,00.**

CRONOGRAMA FINANCEIRO (Anexo II)

Despesa / Custeio	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
	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	
1. Pessoal	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**241.254,12**	**2.895.049,44**
1.1 - Ordenados	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	154.860,85	1.858.330,20
1.2 - Encargos Sociais	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	13.937,48	167.249,76
1.3 - Benefícios	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	32.234,98	386.819,76
1.4 - Provisões (13o e Férias)	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	40.220,80	482.649,60
1.5 - Outros Gastos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
2 - Serviços Contratados	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**58.711,34**	**704.536,08**
3 - Materiais	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**6.984,10**	**83.809,20**
4 - Gerais	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**3.165,00**	**37.980,00**
5 - Despesas Tributárias / Financeiras	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**4.044,60**	**48.535,20**
6 - Contas absorvidas (pág. 17)	**0,00**	**12.979,77**	**16.979,77**	**16.979,77**	**57.554,83**	**57.554,83**	**57.554,83**	**81.054,83**	**81.654,83**	**83.186,83**	**83.186,83**	**86.186,83**	**634.873,95**
Sub Total	**314.159,16**	**327.138,93**	**331.138,93**	**331.138,93**	**371.713,99**	**371.713,99**	**371.713,99**	**395.213,99**	**395.813,99**	**397.345,99**	**397.345,99**	**400.345,99**	**4.404.783,87**
Total Geral	**314.159,16**	**327.138,93**	**331.138,93**	**331.138,93**	**371.713,99**	**371.713,99**	**371.713,99**	**395.213,99**	**395.813,99**	**397.345,99**	**397.345,99**	**400.345,99**	**4.404.783,87**

Despesa / Custeio	Mês 13	Mês 14	Mês 15	Mês 16	Mês 17	Mês 18	Mês 19	Mês 20	Mês 21	Mês 22	Mês 23	Mês 24	TOTAL

Despesa / Custeio	Mês 13	Mês 14	Mês 15	Mês 16	Mês 17	Mês 18	Mês 19	Mês 20	Mês 21	Mês 22	Mês 23	Mês 24	TOTAL

	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	
1. Pessoal	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**256.935,63**	**3.083.227,56**
1.1 - Ordenados	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	164.926,81	1.979.121,72
1.2 - Encargos Sociais	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	14.843,41	178.120,92
1.3 - Benefícios	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	34.330,26	411.963,12
1.4 - Provisões (13o e Férias)	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	42.835,16	514.021,92
1.5 - Outros Gastos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
2 - Serviços Contratados	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**62.639,60**	**751.675,20**
3 - Materiais	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**7.451,39**	**89.416,68**
4 - Gerais	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**3.376,76**	**40.521,12**
5 - Despesas Tributárias / Financeiras	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**4.315,22**	**51.782,64**
6 - Contas absorvidas (pág. 17)	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**94.175,75**	**1.130.108,95**
Sub Total	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**5.146.732,15**
Total Geral	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**428.894,35**	**5.146.732,15**

Obs. No cronograma acima está previsto os reajustes anuais de acordo com a aplicação do dissídio coletivo, cujo índice é estipulado em convenção coletiva de cada categoria, bem como os contratos das despesas administrativas e custos indiretos (Base: IGPM abril/20).

Dra. Yumi Kaneko
Diretora Técnica
SS/SPDM - SRLM Humaitá