



Serviço de Reabilitação Lucy Montoro–Jd Humaitá
Centro de Tecnologia e Inovação para Pessoas com Deficiência Visual

PLANO DE TRABALHO

2019/2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Assinatura" (Signature).

SUMÁRIO

CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE.....	3
OBJETIVO GERAL.....	4
POPULAÇÃO ALVO	4
OBJETO DO TRABALHO	5
Serviços de Avaliação	5
Programa de Orientação Familiar	5
Programa de Apoio à Educação.....	5
Programa de apoio à Inclusão Social.....	6
Programa para Inclusão no Trabalho	6
Ações Culturais, Recreativas e de Lazer	7
Programa para Tecnologia da Informação e Comunicação	7
Programa de formação de profissionais e modelo de serviço para difusão de serviços de atendimento às pessoas com deficiência visual	7
METAS DE PRODUÇÃO.....	9
ORÇAMENTO	12
A) DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL	12
B) PLANILHA FINANCEIRA - Resumo	12

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.

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.

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 começem 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 projeto desenvolverá ações para a promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência visual, contemplando, também, atividades de sensibilização, de orientação e/ou apoio, no âmbito da participação social das Pessoas com Deficiência Visual e seus familiares.

POPULAÇÃO ALVO

- 1) Pessoas com deficiência visual – cegueira ou baixa visão;
- 2) Familiares de deficientes visuais;
- 3) Público envolvido no processo de inclusão de pessoas com deficiência visual



OBJETO DO TRABALHO

Serviços de Avaliação

Público alvo: todos os novos casos encaminhados ao Centro de Tecnologia às Pessoas com Deficiência Visual – Jd. Humaitá.

Ações:

- a) Avaliação psicossocial;
- b) Avaliação funcional e do desenvolvimento global
- c) Avaliação de orientação e mobilidade.

Justificativa: realizar triagem para avaliar o 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*.

Indicador: nº de atendimentos

Programa de Orientação Familiar

Público alvo: familiares de deficientes visuais

Ações:

- Orientações de intervenção na baixa visão e na cegueira
- Oficina multidisciplinar de estimulação

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*.

Indicador: nº de atendimentos

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 deficiência visual;

Ações:

- a) Pedagogia especializada (análise da eficiência visual na baixa visão, adaptação de materiais, apoio ao Braille);

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

- b) Uso de tecnologia assistiva/ajudas técnicas.
- c) Ciclos de palestras e oficinas

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: nº de atendimentos;

Programa de apoio à Inclusão Social

Público alvo: pessoas com deficiência visual adquirida (jovem adulto e idoso), profissionais que atuam com pessoas com deficiência visual.

Ações:

- a) Integração e eficiência sensorial (visual, auditiva e tátil-cinestésica);
- b) Treinamento multiprofissional para adquirir autonomia e independência nas atividades cotidianas (cuidados pessoais e atividades domésticas / orientação e mobilidade) no ambiente interno e externo
- c) Uso de tecnologia assistiva/ajudas técnicas;
- d) Palestras, oficinas e eventos de promoção de inclusão social

Justificativa: empoderamento das pessoas com deficiência visual adquirida na sua fase adulta através de treinamentos práticos nos ambientes internos e externos; capacitação de profissionais que lidam com pessoas com deficiência visual

Indicador: nº de atendimentos

Programa para Inclusão no Trabalho

Público alvo: jovens e adultos com deficiência visual e pessoas envolvidas no processo de inclusão de deficientes visuais

Ações:

- a) Estímulo à formação acadêmica da pessoa com deficiência visual por meio do apoio à inclusão escolar;
- b) Orientação para o mercado de trabalho (legislação, capacitação necessária e treinamentos);
- c) Sensibilização/Orientação para empresas (legislação e acessibilidade);
- d) 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

Indicador: nº de atendimentos e nº de eventos realizados.

Ações Culturais, Recreativas e de Lazer

Público alvo: pessoas com 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.

Indicador: nº de atendimentos

Programa para 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: nº de atendimentos

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

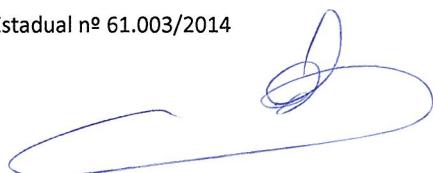
Ações: Este programa poderá ocorrer em parceria técnica com outras entidades, com intuito de desenvolver modelo de serviço de atendimento às pessoas com deficiência visual replicável nos municípios do Estado de São Paulo. O programa poderá contemplar os seguintes aspectos:

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

- Elaborar programa de capacitação de profissionais com intuito de assessorar a implantação e de padronização de serviços de reabilitação voltados às pessoas com deficiência visual;
- Elaborar Manual de procedimento operacional padrão para atendimento do público cego, incluindo metodologias de mensuração do grau de evolução funcional obtido pelo usuário;
- Prestar assessoria técnica aos municípios que desejem implantar serviço de reabilitação de pessoas com deficiência visual;
- Formação de grupo de estudos e pesquisas ligados à temática da pessoa com deficiência visual e acessibilização de livros e materiais didáticos para pessoas com deficiência visual*.

Público alvo: profissionais de reabilitação e profissionais de serviços públicos

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



METAS DE PRODUÇÃO

Nº DE USUÁRIOS		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
USUÁRIOS MATRICULADOS	USUÁRIOS COM DV	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
USUÁRIOS NOVOS	USUÁRIOS SEM DV	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	384
TOTAL DE USUÁRIOS ATENDIDOS		48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	576

ATIVIDADES INDIVIDUAIS		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
SERVIÇO DE AVALIAÇÃO	Nº DE ATENDIMENTO	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
ORIENTAÇÃO FAMILIAR	Nº DE ATENDIMENTO	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
APOIO À EDUCAÇÃO	Nº DE ATENDIMENTO	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	1080
APOIO À AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA	Nº DE ATENDIMENTO	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	1320
APOIO À INCLUSÃO NO TRABALHO	Nº DE ATENDIMENTO	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180
LAZER e CULTURA	Nº DE ATENDIMENTO	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
SUBTOTAL		375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	4500

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.

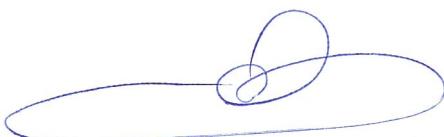
Objetivos Específicos

- 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 3^a pessoa, após a descrição fazer a leitura ao usuário e solicitar a assinatura.



ORÇAMENTO

Segue a estimativa orçamentária para presente projeto. **O valor final deve ser discutido e ajustado em conjunto com a Secretaria Estadual de Direitos de Pessoa com Deficiência de São Paulo.**

A) DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL

Dimensionamento	Qtde	Valor Mensal	Valor Anual
Total	33	209.159,95	2.331.718,07

Composição de Recursos Humanos*		
Categoria	Quantidade de vagas	Valor
Operacional	23	151.221,50
Administrativo*	10	57.938,45
Total	33	209.159,95

*Obs. Em comparação ao Plano de Trabalho de 2018: 1) houve aplicação de dissídio coletivo; 2) houve redução do total de vagas de técnicos, pois houve fusão de algumas vagas dos técnicos através do aumento de carga horária; 3) 1 dos 10 profissionais administrativos é jovens aprendiz, cuja contratação é obrigatória.

B) PLANILHA FINANCEIRA - Resumo

ITENS	PROJEÇÃO DESPESAS MENSAIS	ANUAL 2018-2019
PESSOAL	209.159,95	2.509.919,39
SERVIÇOS CONTRATADOS	72.518,18	870.218,19
MATERIAIS GERAIS	6.670,72	80.048,69
BENS DE NATUREZA PERMANENTE	2.945,64	35.347,65
DESPESAS TRIBUTÁRIAS	3.685,91	44.230,94
TOTAL	294.980,41	3.539.764,86

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

Despesas previstas para 2018-2019		
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
Bandas laterais de proteção da quadra	27.000,00	Para proteção dos usuários de iniciação esportiva, a pedido da coordenação técnica
Equipamento técnico	Campímetro	250.000,00
	Microperímetro	250.000,00
	Autorrefrator	25.000,00
Equipamento de Tecnologia Assistiva	220.000,00	Disponibilização de equipamento para showroom e para usuários - EXECUTADO
Tasy assistencial	70.000,00	Implantação do módulo de Tasy já previsto no plano de trabalho vigente
Total	687.000,00	



CRONOGRAMA FINANCEIRO (Anexo II)

Contextualização: Em março/19 foi solicitada a redução de orçamento pela SEDPcD, para qual apresentamos a proposta de redução de 5,9% sobre parcelas mensais. Pelo entendimento da SEDPcD, a dedução de 5,9% deveria ocorrer sobre repasses dos primeiros 12 meses do contrato vigente, o que geraria uma diferença dedutível de R\$220.741,68 (vide quadro abaixo), dividido em 12 parcelas. Desta forma, ficou acordado de que haveria dedução no valor de R\$ 18.395,14 de 13^a a 24^a parcelas.

Memória de cálculo de dedução de 5,9% sobre 12 parcelas iniciais do contrato vigente

PERÍODO	VALOR DA PARCELA	TOTAL DO PERÍODO
(A) 1 A 12 ^a PARCELA	R\$ 313.375,55	R\$ 3.760.506,60
(B) 1 A 12 ^a PARCELA (com redução de 5,87%)	R\$ 294.980,41	R\$ 3.539.764,92
(A) - (B)	R\$ 18.395,14	R\$ 220.741,68
2º Termo Aditivo		
(C) 13º A 24 ^a PARCELA	R\$ 332.554,30	R\$ 3.990.651,60
(D) Dedução mensal acordada	R\$ 18.395,14	R\$ 220.741,68
(C) - (D): novo valor de repasse mensal acordado	R\$ 314.159,16	R\$ 3.769.909,92
Novo valor total do CG		R\$ 7.530.416,52

Novo cronograma financeiro

Despesa / Custo	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	TOTAL
Parcela 1	Parcela 2	Parcela 3	Parcela 4	Parcela 5	Parcela 6	Parcela 7	Parcela 8	Parcela 9	Parcela 10	Parcela 11	Parcela 12		
1. Pessoal	194.309,84	2.331.718,08											
1.1 - Ordenados	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	122.208,42	1.466.501,04	
1.2 - Encargos Sociais	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	10.998,76	131.985,12	
1.3 - Benefícios	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	29.362,42	352.349,04	
1.4 - Provisões (13º e Férias)	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	31.740,24	380.882,88	
2 - Serviços Contratados	75.965,31	911.583,72											
3 - Materiais	6.984,10	83.809,20											
4 - Gerais	3.165,00	37.980,00											
5 - Despesas Tributárias / Financeiras	32.951,30	395.415,60											
Sub Total	313.375,55	3.760.506,60											
6 - Dedução acordada (2ºTA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total Geral	313.375,55	3.760.506,60											

SERVIÇO DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO – JD HUMAITÁ
 CENTRO DE TECNOLOGIA E INovação PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Despesa / Custeio	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	TOTAL
	Parcela 13	Parcela 14	Parcela 15	Parcela 16	Parcela 17	Parcela 18	Parcela 19	Parcela 20	Parcela 21	Parcela 22	Parcela 23	Parcela 24	
1. Pessoal	206.939,98	2.483.279,76											
1.1 - Ordenados	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	130.151,97	1.561.823,61
1.2 - Encargos Sociais	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	11.713,68	140.564,15
1.3 - Benefícios	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	31.270,98	375.251,73
1.4 - Provisões (13o e Férias)	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	33.803,36	405.640,27
2 - Serviços Contratados	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	80.143,40	961.720,82
3 - Materiais	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	7.368,23	88.418,71
4 - Gerais	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	3.339,08	40.068,90
5 - Despesas Tributárias / Financeiras	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	34.763,62	417.163,46
Sub Total	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	332.554,30	3.990.651,64
6 - Dedução acordada (2ºTA)	18.395,14	220.741,68											
Total	314.159,16	3.769.909,96											



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

