



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE

O DESAFIO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

O Programa Bombeiro Amigo do Peito e a Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano

por

GERLAINE LOPES AFFONSO

Projeto apresentado ao Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

Orientadores: Maria Cristina Soares Guimarães
Eduardo Barçante

Rio de Janeiro, Dezembro / 2008

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	JUSTIFICATIVA	5
3	OBJETIVOS	8
3.1	OBJETIVO GERAL	8
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4	QUADRO TEÓRICO CONCEITUAL	9
5	MATERIAL E METÓDOS	15
6	RESULTADOS ESPERADOS	17
7	BIBLIOGRAFIA	18
8	CRONOGRAMA	19
9	ORÇAMENTO	20
10	ANEXOS	21

1. INTRODUÇÃO

São várias as perspectivas sob as quais é possível falar sobre o aleitamento materno, da biológica à psicológica, da social à econômica, enquanto ato simbólico de vínculos afetivos e também enquanto um produto alimentício de características particulares. Mas é pela ótica da doação, da possibilidade de criar uma rede de doadoras e receptoras de leite humano que se localiza o presente trabalho. Trata-se portanto de uma rede real de captação e distribuição de leite humano que se sobrepõe à rede afetiva de mães que buscam alimentar seus filhos. Esse processo logístico mobiliza profissionais nos diversos setores da saúde, responsáveis por coletar, pasteurizar, armazenar e distribuir o leite humano para ajudar na recuperação dos recém-nascidos prematuros e de alto risco. Todo esse processo forma uma grande rede de bancos de leite humano (BLH), iniciativa brasileira com que é reconhecida mundialmente.

Os BLH têm historicamente exercido papel importante na assistência à saúde materno-infantil no Brasil. A trajetória dos BLH no Brasil pode ser dividida em três períodos distintos: 1943/1984, fase inicial de consolidação com a implantação da primeira unidade; 1985/1997, ampliação da forma de atuação, com a incorporação de atividades de promoção, proteção e apoio à amamentação; e a partir de 1998 o desenvolvimento do projeto da Rede Brasileira de Leite Humano (Rede BLH-BR), com sede na Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), no Rio de Janeiro, cujo modelo instala um processo de crescimento na descentralização e na construção de competência técnica nos estados e nos municípios. Esse avanço foi resultado de articulação bem sucedida entre a política pública do Ministério da Saúde, integração interinstitucional e atendimento a demandas da sociedade por melhoria da qualidade de vida.

O Programa Bombeiro Amigo do Peito (PBAP), uma parceria entre a Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro e o IFF/FIOCRUZ é um dos elementos estruturantes na Rede BLH-BR.

Integrante de uma complexa rede de apoio à amamentação, o PBAP cumpre um importante papel na interface com a sociedade, atuando na orientação quanto à importância da amamentação e coletando, diariamente, o leite humano de doadoras em seus domicílios que foram cadastradas no S.O.S Amamentação. Para isso, faz uso de um canal de comunicação telefônico gratuito. Fale Conosco (0800).

Neste contexto, instituições civis e militares envolvidas nesta complexa rede de apoio têm demonstrado uma preocupação ímpar no que se refere a este atendimento. Especificamente para o Programa Bombeiro Amigo do Peito, é de grande importância a mais apropriada gestão do Fale Conosco dado o grau de visibilidade que o Serviço já alcançou na sociedade. Assim, desenhar estratégias que fortaleçam o uso desse meio de comunicação para ampliar e fortalecer a interlocução entre o PBAP a Rede BLH-BR e os diversos outros atores que compõe uma rede social é tarefa essencial. É aqui que se apóia a presente proposta, que tem como objetivo o desenvolvimento de uma abordagem que permita um melhor conhecimento do público que interage com o Programa, e conseqüentemente, com a Rede BLH-BR.

2. JUSTIFICATIVA

O SAC do 0800, realizado pelo bombeiro militar (atendente), tem como objetivo captar doadoras de leite humano, tirar dúvidas das mesmas e orientar profissionais de saúde entre outras pessoas.

O S.O.S. Amamentação – 0800 destina-se a processar demanda dos diferentes segmentos da população com vistas a tirar dúvidas, conseguir auxílio para resolver pequenos problemas relacionados à amamentação, bem como cadastro para profissionais de saúde de todo o Estado, no intuito de auxiliar no encaminhamento de questões técnicas e na definição de condutas frente a problemas incomuns.

As questões assistenciais, a depender da gravidade, poderão ser resolvidas localmente ou encaminhadas para o ambulatório de referência da Rede BLH-BR do IFF.

O processo de atendimento ao cliente é realizado por uma linha telefônica em que a ligação é gratuita, seja oriunda de telefone fixo ou telefone celular.

O atual sistema é composto de três linhas telefônicas distribuídas em três aparelhos de telefones padrão.

No primeiro atendimento são registrados o nome completo do cliente, telefone para contato, bairro da residência, como soube do 0800 e o motivo porque ligou (queixa ou dúvida). Além disso, também é registrada a resposta do atendente, o nome do mesmo e a data do contato.

Todas as informações geradas pelo cliente são manuscritas pelo atendente em uma ficha existente. Somente será criado um registro se o cliente demonstrar interesse em ser doadora. Sendo assim, todos os contatos e dúvidas resolvidos pelos atendentes do 0800 que não estiverem diretamente ligadas à doação de leite humano, são perdidas.

Durante o primeiro atendimento, além de o atendente abrir a ficha cadastral, ele orienta o cliente sobre todo o processo de doação de leite

humano, informa os bairros onde o leite é coletado, os dias e horários da coleta em domicílio, como se tornar uma doadora, como ordenhar, como esterilizar os frascos onde serão armazenados o leite e qual o tipo adequado de frasco, além do tempo de permanência do leite na geladeira e freezer (cadeia de frios).

Após o primeiro atendimento, a nova ficha cadastral é encaminhada para um profissional de saúde que retornará a ligação ao cliente e solicitará todos os dados necessários para completar o cadastro.

No segundo contato, realizado pelo profissional de saúde, o cliente é orientado novamente sobre todo o processo de ordenha, armazenagem do leite humano, que frasco deverá utilizar para armazenagem, como esterilizá-lo, e qual o tempo de permanência na geladeira e freezer.

Na véspera da coleta de leite em domicílio, uma confirmação da mesma é efetivada por um dos atendentes.

Se há problemas ou dúvidas não solucionados no atendimento por meio contato telefônico, o cliente é convidado a visitar a Rede BLH-BR do IFF.

Se por impossibilidade de deslocamento ou por outro motivo qualquer for difícil ou até mesmo impossível a ida ao BLH, o cliente é orientado a se dirigir a um BLH mais próximo de sua residência ou alguma unidade de saúde.

O principal ponto verificado em relação à organização da informação a ser desenvolvido é a urgente construção de um instrumento adequado de classificação e registro (banco de dados) relacionado a um formulário padrão para que a instituição (BLH) possa melhorar a circulação da informação e identificar possíveis melhorias a serem feitas no sistema com a oportunidade de identificação de futuras doadoras.

Como melhoria premente, a introdução da prática de retorno pelos atendentes aos clientes que, no momento não existe, não é possível se obter informações referentes ao nível de satisfação, críticas e dúvidas dos atuais clientes. A falta de análise ou análise inadequada das informações para

orientar os processos de gerenciamento do sistema e estruturação dos dados é dificultada pela inexistência de indicadores confiáveis.

Diante do processo descrito acima e a forma do fluxo da informação representado no fluxograma (ANEXO A), a proposta do projeto piloto é desenvolver um sistema de informação que possibilite o gerenciamento adequado dos dados coletados por meio do 0800 para que os gestores do PBAP possam estabelecer políticas e estratégias adequadas ao atendimento ao cliente.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GERAL

Propor, em caráter piloto, o desenvolvimento de um sistema de informação que possibilite o gerenciamento adequado dos dados coletados por meio do 0800, para que os gestores do PBAP possam estabelecer políticas e estratégias adequadas ao atendimento do cliente no estado do Rio de Janeiro.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mapear os fluxos de trabalho do 0800, identificando atores, processos, fontes de dados, formas de registro de dados e orientações de respostas;
- Desenvolver um *script* e formulários adequados para preenchimento dos dados;
- Identificar fontes externas de informação que possam conferir valor agregado às fontes existentes no 0800;
- Propor uma infra-estrutura tecnológica adequada para gerenciamento integrado dos dados.

4. QUADRO TEÓRICO – CONCEITUAL

O que, atualmente, é chamado SAC, pode ser considerado, de forma genérica, como uma atividade de mediação entre um prestador de serviços e sua clientela/usuários. Histórica e tradicionalmente, essa atividade tem uma relação íntima com os meios de comunicação, especialmente o telefone. É Moreira quem aponta que essa atividade remonta o final do século XIX:

“Quatro anos após Alexander Graham Bell ter patenteado o primeiro telefone, um pasteleiro visionário vislumbrou a grande novidade. Ele começou a manter um cadastro de clientes e passou a oferecer seus pastéis por telefone. Já em meados dos anos 50, jornais americanos começaram a anúncios de empresas junto com os respectivos números telefônicos, onde o intuito das empresas era criar uma imagem mais responsável da empresa sobre seus produtos. [...] Mais tarde, empresas como a Ford começaram a realizar grandes campanhas de marketing através do telefone. A Ford contratou cerca de 15.000 donas de casa para realizarem em torno de 20 milhões de ligações, com o objetivo de descobrir se os moradores da cidade eram clientes potenciais. [...] Já nos anos 80 surge o conceito de telemarketing, atrelado a conceitos de vendas de produtos e serviços, além de realização de pesquisas e fornecimento de informações”. (MOREIRA, 1998, p. 71)

É o mesmo autor que ressalta, entretanto, que a despeito da disseminação do uso desses serviços no mercado, especialmente pelas empresas do setor privado, muito pouca literatura científica está disponível:

“Não foi uma tarefa muito fácil encontrar bibliografias especializadas acerca de central de atendimento. Dentro da Ciência da Informação existem poucos trabalhos ligados ao assunto e quase todos estão ligados à pesquisa em biblioteca”. (MOREIRA, 1998, p. 73)

Assim, a construção do referencial teórico da presente proposta segue aquela proposta por Campos (2007) que procura aproximar a lógica de um SAC a um serviço de informação, tema esse de interesse e análises na área de Ciência da Informação. Serão apresentados os conceitos de sistemas de

informação, serviços e unidades de informação como forma de explicitar os desafios envolvidos em um SAC.

O primeiro passo é tomar uma definição operacional de sistema de informação, que vem de Laudon e Laudon (1999, p.4):

“Um sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informação para dar suporte à tomada de decisão.”

Ou seja, a função principal de um sistema de informação, em geral automatizados, é atuar como um recurso para organização de dados: um arrando de pessoas, máquinas, e/ou métodos organizados para coletar, processar, recuperar e transmitir dados visando o atendimento de demandas de informação. Existem tantos tipos de sistemas de informações quantos são os conteúdos a serem organizados e recuperados, dependendo da área de atuação/negócios onde são desenvolvidos. Nesse sentido, um sistema de informação sempre está inserido no âmbito de um serviço de informação.

Lancaster (1968, p.4), por exemplo, utiliza o termo serviço de informação para referir-se à organizações que fazem a interface entre um conteúdo de informação e um grupo de usuários interessados. Segundo o autor:

“A principal função do serviço de informação é agir como uma interface entre uma população particular de usuários (leia-se clientes) e o universo de recursos de informações, impressas ou em outro meio [...] A função principal de todo o serviço de informação é agir como uma interface entre uma população particular de usuários e o universo de recursos da informação, seja em formulário impresso ou outro.” (Lancaster, 1968, p. 4).

Na perspectiva de um SAC, e forma geral, um serviço de informação tem como função básica prover aos seus usuários acesso à informação, ou seja, são serviços/atividades funcionalmente dirigidos a disseminar

informações ao público (clientes) ou oferecer respostas às solicitações dos usuários intermediários (atendentes).

Tague-Sutcliffe (1995) complementa que a informação a ser prestada ao usuário pode ser fornecida tanto verbalmente, em tempo real ou gravada previamente, ou por meio de mensagens em registro impresso (eletrônico, em áudio ou vídeo, dentre outros). Indo além, o mesmo autor ressalta que é importante situar esse serviço em uma “unidade de informação”, que é definida por Silveira (2006) como:

Uma unidade de informação caracteriza-se como uma instituição social ou privada de prestação de serviços, que desempenha atividades de provisionar serviços e produtos informacionais. É centrada em necessidades informacionais de usuários e do mercado e não necessita estar inserida num contexto físico, como bibliotecas, centros de informação ou de documentação para cumprir seu propósito social. (Silveira, 2006, p. 41)

Segundo Campos (2005), um serviço de informação tem por finalidade primordial informar e satisfazer necessidades de informação de seus clientes. Ele engloba um conjunto de elementos relacionados, dentre eles, softwares de apoio (sistemas informatizados), atendentes, base de dados/sistemas de informação, clientes, infra-estrutura tecnológica. Para cumprir seu papel de informar, um serviço de informação conta com pessoal especializado (os atendentes), com ferramentas de apoio, com bases de dados, com recursos informacionais, com recursos tecnológicos, entre outros. Complementa Alencar (1996) que a principal função do serviço de referência é o acesso à informação e a satisfação do usuário, propiciando que a informação desejada possa fluir, sem impedimentos, entre fonte e demanda.

Na perspectiva da Ciência da Informação, essa hierarquia pode ser assim entendida: uma biblioteca acadêmica na área de saúde coletiva (unidade de informação); o serviço de referência que faz atendimento ao usuário (serviços de informação) e a base de dados que serve de fonte para o serviço de referencia (sistema de informação). (ANEXO B)

Essa diferenciação e representação é importante dado que, no que diz respeito ao SACs, esses são considerados serviços de informação cujas atividades de mediação com os clientes/usuários é feita com o apoio de sistemas de informação. Assim, muito da qualidade e da eficácia do atendimento se deve a forma como os dados estão organizados e disponíveis nos sistemas de informação. Ressalte-se ainda que esse serviço de informação pode ser terceirizado, ou seja, não fazer parte dos processos e unidades de uma organização, e ser contratado a outras empresas, o que vem se tornando comum no mercado empresarial internacional.

Um serviço de atendimento a clientes é definido por Jamil e Silva (2005, p.100) como um “*local onde se concentra o relacionamento com os clientes, realizado por meio de telefone, e-mail, web site, fax ou outra tecnologia*”. (Jamil e Silva, 2005, p.100). Embora possa ser confundido com outros termos, como *Call center, Telemarketing, Contact Centers, Serviço de Ajuda ao Cliente, Suporte Técnico ao Cliente e Central de Help-Desk*, o SAC aqui objeto de estudo possui uma função passiva de atendimento ao público.

Para Marcella (1996) um SAC está sempre atrelado ao conceito de prestação de serviço/ajuda para determinada tarefa/dúvida, e pode ser definido como um local onde são atendidas as demandas de apoio para o usuário (leia-se cliente) realizar suas tarefas.

Dantas (1994, p. 44) assinala que, no início de seu uso como meio de relacionamento com o usuário, esses serviços eram muito próximos de um balcão de atendimento:

Centrais de atendimento vieram como resposta das empresas para disseminar, com maior agilidade, informações que constituíam necessidades de seus usuários, e surgiram junto com o telefone. Foram criadas como uma ferramenta capaz de retratar os problemas e dificuldades encontradas por clientes e usuários, tornando-se um potencial para o diagnóstico e orientação dos rumos do negócio. (Dantas, 1994, p. 44)

Grogan (1995) descreve o SAC como uma mediação entre o consulente/usuário que tem uma demanda de informação e o atendente, ou, aquele profissional a quem é dirigida uma questão/dúvida e que deve então

acessar um sistema de informação em busca de uma resposta. Os fluxos assim se apresentam:

Fluxos relacionados com o consulente:

- ✓ O problema;
- ✓ A necessidade de informação;
- ✓ A questão inicial.

Fluxos relacionados com o atendente:

- ✓ A questão negociada;
- ✓ A estratégia de busca;
- ✓ O processo de busca;
- ✓ A resposta.

Fluxos relacionados com o consulente e com o atendente:

- ✓ A solução.

Grogan (1995) ressalta ainda a importância dos recursos humanos nesse processo, especialmente do atendente, que deve ser bem capacitado, propício à escuta e com cuidado renovado para o registro apropriado das demandas e treinamento acurado para identificar, no sistema de informação, a resposta ou o encaminhamento a ser dado à demanda apresentada. Ganha importância, por consequência, a forma como os dados estão organizados e como é feito todo o processo de gestão de dados.

Segundo Silveira (2006), alguns elementos são essenciais para buscar uma boa gestão dos SACs e, conseqüentemente, a eficácia e eficiência do serviço. Um deles é dispor de bons *scripts de atendimento*, ou seja, são documentos que contêm orientação para executar procedimentos relativos aos serviços oferecidos, à resolução dos problemas apresentados, ao encaminhamento das solicitações não atendidas de pronto, e as indicações de formas de registro adequado de todas as manifestações do consulente. O script deve ser visto como uma ferramenta que gerencia as transações por telefone, integrando os dados de forma rápida e adequada e permitindo um atendimento de qualidade. Outra fonte de dados de suma importância são os

dados cadastrais dos consulentes, especialmente quando se almeja fidelizar o mesmo. Some-se a esses todo um conjunto de outros recursos que podem ser agregados ao sistema de informação de forma a dar valor agregado aos dados. Nesse sentido, quando mais robusto e customizado o sistema de informação, mais condições um SAC vai ter de prestar um bom atendimento aos seus usuários.

5. MATERIAL E MÉTODOS

Esta proposta lançará mão de metodologia clássica para desenvolvimento de sistemas de informação, apoiando-se principalmente em análise documental e entrevistas com atores-chave para identificação de necessidades de informação. Nesse sentido, as seguintes etapas serão cumpridas:

1ª etapa:

Levantamento e análise de toda a documentação disponível que dê conta da forma de funcionamento atual do 0800. Serão analisados os formulários de registro de dados; os scripts disponíveis, a forma de armazenamento dos dados, serão entrevistados os bombeiros militares (atendentes), coordenador do BLH, coordenador do PBAP, os profissionais de saúde do BLH, como e onde são realizadas as rotas e as visitas domiciliares, o número de ligações recebidas no 0800, nível de conhecimento técnico em aleitamento materno dos atendentes, a infra-estrutura (espaço físico, computador, número de atendentes, mobiliário adequado e veículos para coleta do leite humano). Essa etapa deve gerar um quadro detalhado dos fluxos e recursos de informação disponíveis para os atendentes, dando indícios também da forma geral de gestão de informação feita no serviço;

2ª etapa:

Uma vez analisados os dados coletados na etapa anterior, e disponível um quadro geral que responda pela situação atual do 0800, será desenvolvido um questionário para entrevistas que devem ser realizadas com atores-chave do serviço, quais sejam, atendentes e gestores. O que se busca é identificar as demandas de informação e quaisquer outros serviços que os mesmos gostariam de ter à disposição para o aprimoramento do atendimento, visando cobrir possíveis lacunas no processo como um todo. Daqui também deverá sair alguns indicativos de quais outras fontes de informação poderiam ser

agregadas ao sistema para dar valor agregado ao sistema de informação e facilitar o processo de atendimento como um todo;

3ª etapa:

Cumpridas as etapas anteriores construiremos o mapa de recursos informacionais e seus fluxos, mapa que servirá de referência para compor os requisitos de um sistema automatizado 0800. Será empregado também mediação com profissionais de tecnologia de informação, com vistas a facilitar o fluxo da informação entre o PBAP, Rede BLH e os outros atores que compõem esta rede social. A construção conjunta por parte dos atores sociais no campo da saúde, que dêem conta da democratização não só da informação, mas do processo de produção e do cuidado em saúde como um todo.

6. RESULTADOS ESPERADOS

- Permitir a incorporação de um profissional com formação em organização da informação;
- Elaborar uma norma de organização da informação para a criação e manutenção das bases de scripts de atendimento ao cliente;
- Utilizar o SIGs (Sistema de Informação Geográficas) conjunto de recursos que permitem armazenar, recuperar e tratar dados espacialmente referenciados. GPS (Global Positioning System): equipamento utilizado para localização e posicionamento de objetos na superfície da terra;
- Relacionar e analisar os dados georreferenciados com as regiões em que o número de doadoras de leite humano é menor;
- Avaliar campanhas de divulgação do PBAP em determinadas regiões do Rio de Janeiro;
- Integrar dados de diferentes órgãos e Instituições como: SIM, SINAN, SINASC, SIAB, SIH e Censo.

7. BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, J. A. G.. **Amamentação: um híbrido natureza-cultura**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 1999.

CAMPOS, M. L. **Centrais de Help-Desk. Avaliação do serviço de atendimento ao cliente de Empresas. Desenvolvedoras de Sistemas de Gestão Empresarial**. 2007. 237f. Dissertação (Mestrado) Pós-Graduação em Ciências da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais.

DANTAS, E. B.: **Telemarketing: a chamada para o futuro**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994
GROGAN, D.. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

KORTH, H. F.; SILBERSCHATZ, A. **Sistema de Banco de Dados**. São Paulo: McGraw-Hill, 1989.

LANCASTER, F. W.: **Information Retrieval Systems: Characteristics, testing and evaluation**. New York: John Wiley & Sons, 1968.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. C.. **Gerenciamento de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: Editora Livros Técnicos e Científicos, 1999.

MOREIRA, M. P. Disseminação e democratização da informação: a experiência da Central RH Atende. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1998.

PINHEIRO, L. V. R.. **Usuário e informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, IBICT, 1982.

SILVEIRA, S. M.: **Organização e uso das bases de informação para o atendimento a clientes em Call Centers**. 2006. 230f. Dissertação (Mestrado) – Pós-Graduação em Ciências da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais.

TEIXEIRA, S. M. F.. **Gestão de redes: a estratégia de regionalização ds política de saúde**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2007.

UGARTE, D. **O poder das redes: manual ilustrado para pessoas, organizações e empresas, chamadas a praticar o ciberativismo**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

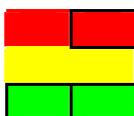
POUPART, J. et. all. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008

8. CRONOGRAMA

O cronograma sugerido servirá como orientação/acompanhamento das principais atividades de análise do projeto piloto.

CRONOGRAMA DO PROJETO PILOTO

Período/Procedimento																		
Meses/	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
Atividades																		
Levantamento da Documentação	■	■	■															
Análise da Documentação		■	■	■														
Entrevistas com os Profissionais			■	■	■	■												
Mapeamento de rotas e visitas domiciliares	■	■	■	■	■	■												
Controle de ligações do 0800			■	■	■													
Análise da Infra estrutura disponível				■														
Aplicação de questionário							■	■	■	■	■	■						
Mapa para fluxo das informações													■	■	■	■	■	■
Criar Banco de Dados de Informações													■	■	■	■	■	■



1ª Etapa

2ª Etapa

3ª Etapa

9. ORÇAMENTO

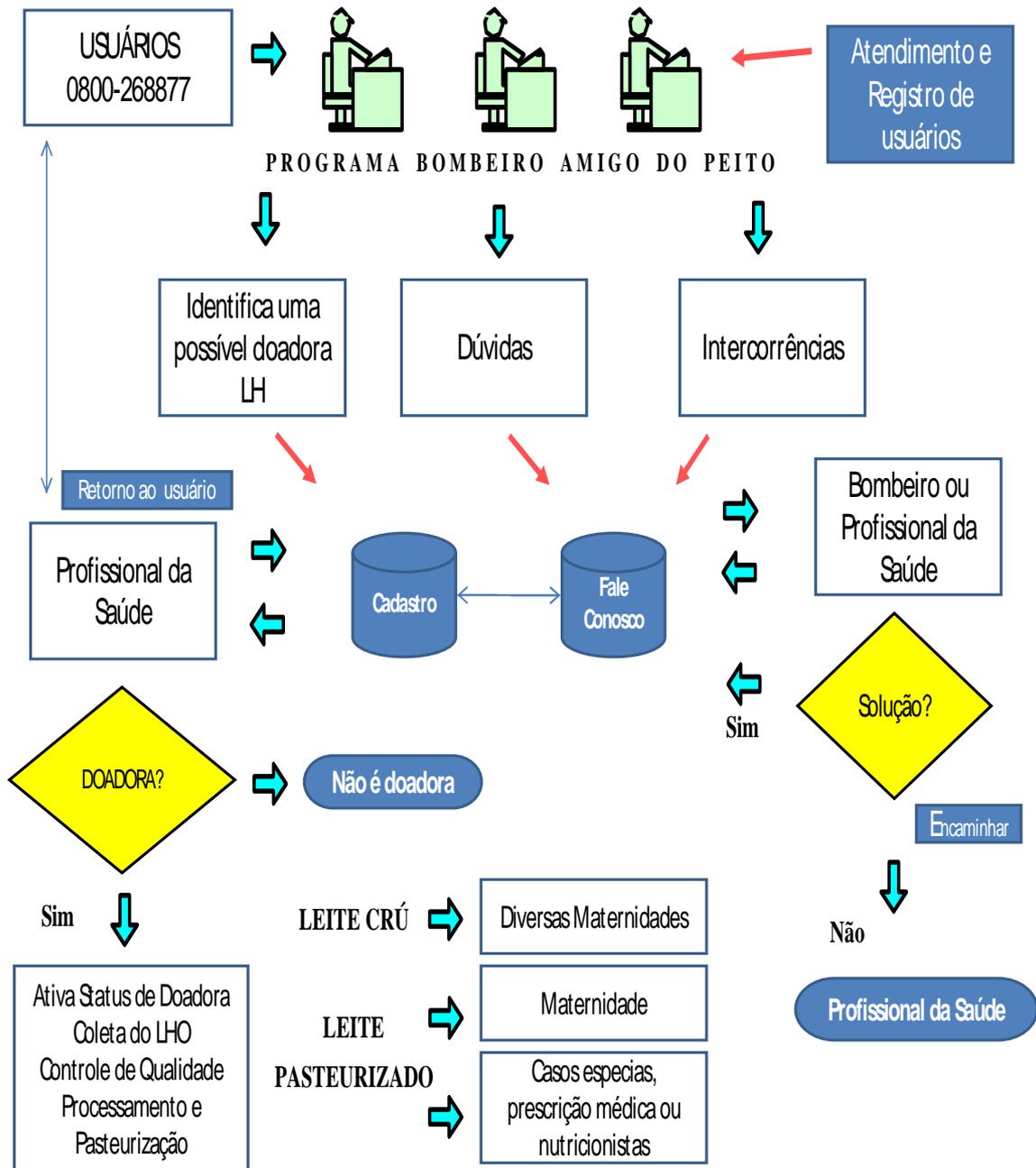
O orçamento apresentado contempla as etapas com objetivo de coletar dados nos municípios selecionados e demonstrar a viabilidade para o resultado esperado desse projeto. Durante seu desenvolvimento o projeto será apresentado às coordenações para aprovação e possíveis modificações.

Não há custos previstos para mão de obra porque o presente trabalho será realizado pela autora. O espaço físico utilizado para instalações será cedido pelo Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro ou pela Rede BLH-BR.

Quantidade	Máquinas e Equipamentos /Materiais Diversos / Serviços		Valor unitário	Total
1	Computador		2.500,00	2.500,00
1	Gravador		150,00	150,00
1	Transcrição de mídia		2.000,00	2.000,00
1	Despesas Diversas (10%)			3.200,00
			Valor	7.850,00
			TOTAL	7.850,00

10. ANEXOS

ANEXO A - FLUXO



ANEXO B – ILUSTRAÇÃO SOBRE DEFINIÇÃO DE SI

UNIDADE, SERVIÇOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



Ilustração sobre definição de SI, Serviço de Informação e Unidade de Informação de Bryce L. Allen. Fonte: Campos (2006)