



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Justiça e Cidadania

APÊNDICE III

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT

- 2.1. Módulo Gerencial – Teoria e Prática
- 2.2. Módulo Conceitual - Diretrizes e Pressupostos do Programa
- 2.3. Módulo Comportamental.
- 2.4. Módulo de Qualidade no Atendimento
- 2.5. Módulo de Treinamento para execução dos Serviços (Teórico/Prático):
- 2.6. Módulo de Treinamento nos Sistemas da Central
- 2.7. Treinamento básico em LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais)
- 2.8. Treinamento para o uso do desfibrilador e suporte de vida
- 2.9. Encerramento
- 2.10. Pré-Operação

3. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO PARA A UNIDADE EM OPERAÇÃO

1 - APRESENTAÇÃO

O Programa de Capacitação e Treinamento para as unidades **VAPT VUPT** prever a participação de todos integrantes das equipes administrativas e operacionais alocadas nas diversas Unidades.

Este Programa esta dividido em duas etapas: a primeira etapa tem como objetivo a capacitação e treinamento para implantação das unidades **VAPT VUPT**, e a segunda foca na educação continuada necessária para a manutenção da qualidade do atendimento prestado.

2 - PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT

Todos os módulos deverão ser ministrados em locais adequados para treinamento, incluindo recursos audiovisuais (micro computador, data show, tela de projeção, som, microfones); *coffee-break* nos dois turnos e fornecimento de material didático.

Os instrutores contratados para ministrar os módulos a seguir devem ter experiência comprovada em projetos de implantação ou exercício profissional em Centrais de Atendimento Integrado, com ressalva para o modulo Comportamental que deverá ser ministrado por empresa ou profissional de qualidade reconhecida no mercado mediante apresentação de atestado de qualificação de clientes.

2.1. MÓDULO GERENCIAL – TEORIA e PRÁTICA

O foco deste módulo é a capacitação do corpo gerencial das Unidades **VAPT VUPT**, e deverá abordar conceitos teóricos e visita técnica a uma unidade similar em funcionamento.

O Modulo Gerencial será realizado em um período mínimo de 10 dias úteis considerando-se as partes teóricas e prática.

Conteúdo programático

- Noções gerais sobre serviço público brasileiro;
- Visão do cidadão sobre os serviços públicos no Ceará
- Universo conceitual de Centrais de Atendimento Integrado ao Cidadão no contexto da Administração Pública brasileira
- Processos administrativos e operacionais pertinentes as unidades **VAPT VUPT**
- Modelo de gestão das unidades **VAPT VUPT**
- Qualidade na prestação dos serviços
- Avaliação do desempenho das unidades (indicadores; dados estatísticos; pesquisas; relatórios)
- Sistema de Comunicação Interno e Externo;
- Relacionamento com a Comunidade e com as Entidades
- Ações culturais e sociais

Metodologia

Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como textos dirigidos, fotografias, filmes e debates.

2.2. MÓDULO CONCEITUAL - DIRETRIZES E PRESSUPOSTOS DO PROGRAMA

Será ministrado durante a fase de implantação a todo pessoal alocado nas unidades **VAPT VUPT** tendo duração mínima de 03 dias.

Conteúdo Programático:

- Ética e cidadania no exercício da função pública;
- Objetivos, diretrizes e princípios do Programa **VAPT VUPT**;
- Estrutura de funcionamento e modelo de gestão;
- Gestão do Atendimento:
- Aplicação dos princípios de qualidade no atendimento;
- Abertura e fechamento das unidades
- Rotinas de atendimento; Organização de filas e áreas de espera;
- Situações de contingências, picos, vales e cases ;
- Modelo de gestão das Unidades **VAPT VUPT**;
- Responsabilidades entre as partes;
- Cuidados na preservação do patrimônio público;
- Sistema de Manifestações: conceitos, diretrizes e tratamento das manifestações;
- Guia de Serviços Públicos: conceitos, diretrizes e aplicações práticas; Estrutura física e Layout;
- Sistemas de apoio ao Atendimento e Gestão da Central;
- Gestão de Pessoas: Quadro de pessoal/uniformes/crachás, responsabilidades e normas & procedimentos;
- Avaliação do desempenho das unidades (indicadores; dados estatísticos; pesquisas; relatórios)
- Comunicação Interna e Externa
- Relacionamento com a Comunidade e com as Entidades:
- Ações culturais e sociais (internas e externas).

Metodologia

Deverão ser utilizadas técnicas de exposições dialogadas, vivências situacionais e materiais de apoio como textos dirigidos e filmes.

2.3. MÓDULO COMPORTAMENTAL

Será ministrado **a todos** os Recursos Humanos alocados nas unidades **VAPT VUPT**.

Conteúdo Programático

- Trabalho em equipe: atitudes, posturas e competências para o atendimento;
- Administração de conflitos;
- Posturas e atitudes no diálogo entre funcionários e cidadãos;
- Relacionamento entre chefias e subordinados e pares;
- Práticas do modelo de gestão participativa.

Nas turmas específicas para Supervisores, Equipe de Gestão da Qualidade do Atendimento e Administração da Central o conteúdo deverá contemplar além dos assuntos acima enfatizar os seguintes temas: Técnicas de Liderança, Motivação, Noções básicas de Gestão por Competências e Tomada de Decisões.

Metodologia

Exposições dialogadas, apresentação em slides, vivências situacionais, dinâmicas de grupo e materiais de apoio como textos dirigidos, filmes, jogos e debates.

2.4. MÓDULO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Este módulo tem como objetivo despertar os atendentes e demais funcionários que lidam diretamente com o público sobre os impactos gerados pelo bom ou mau atendimento bem como a importância do constante aperfeiçoamento pessoal quanto aos aspectos técnicos e sociais.

Conteúdo Programático

- Conceitos atualizados de Atendimento
- Papeis do atendente
- Usuários internos e externos
- Comunicação verbal e não verbal
- Reflexão sobre: saber ouvir, observar, feedback
- Aprendendo a lidar com usuários alterados

Metodologia

Explicação da teoria e conceitos utilizando slides. Consolidação dos conceitos através de dinâmicas, simulações, jogos, exercícios práticos e filmes.

O curso deverá ser ministrado por empresa especializada e terá uma duração de 16 horas.

2.5. MÓDULO DE TREINAMENTO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (TEÓRICO E PRÁTICO)

Trata-se do treinamento específico para a prestação dos serviços pertinentes a cada organismo público ou privado que deverá ser ministrado a todos os terceirizados que desempenham a função de Atendente Padrão.

Este treinamento deverá ser realizado em três partes:

- Parte teórica compreendendo apresentação do serviço, requisitos e documentação necessária, e sistemas envolvidos.
- Análise de documentação
- Parte prática que consiste no treinamento em serviço
- Serviços prestados via internet

Para execução deste módulo deverão ser disponibilizados equipamentos suficientes para que cada treinando possa acessar e se familiarizar com os sistemas para os quais estarão sendo treinados e a documentação exigida para sua execução.

Este módulo deverá ter duração mínima de 08 dias e ser ministrado nas dependências dos organismos públicos ou privados responsáveis pelos serviços prestados e por especialistas por eles indicados.

2.6. MÓDULO DE CAPACITAÇÃO NOS SISTEMAS DE GESTÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT

Este módulo visa treinar os Gestores, Pessoal de Apoio e Atendentes de Fluxo nos sistemas que dão suporte ao gerenciamento e desempenho das unidades **VAPT VUPT**.

O treinamento deverá ser ministrado pelos responsáveis pela concepção dos sistemas conciliando exposições teóricas e práticas para cada um dos sistemas a serem implantados com duração de 05 dias úteis.

Principais sistemas:

- Gerenciamento de senhas
- Controle de demanda
- Gerenciamento das manifestações
- Ponto eletrônico
- Registros de Ocorrências
- Sistemas administrativos
- CFTV

2.7. CAPACITAÇÃO BÁSICA EM LIBRAS (LINGUAGEM BRASILEIRA DE SINAIS)

Este curso visa capacitar no mínimo 46 (quarenta e seis) funcionários terceirizados para superar as dificuldades no processo de interação lingüística e cultural entre pessoas com deficiência auditiva.

O curso será ministrado por empresa ou entidade com atestado de qualificação e reconhecimento, com duração mínima de 40h distribuídas em 05 (cinco) dias úteis.

2.8. CAPACITAÇÃO PARA O USO DO DESFIBRILADOR E SUPORTE DE VIDA

Tem por objetivo capacitar 70 (setenta) funcionários para o uso do equipamento.

O curso deverá ser ministrado por empresa especializada e devidamente qualificada, de acordo com a American Heart Association e terá a duração mínima de 8 horas (1 dia).

2.9. ENCERRAMENTO

Ao final de todos os treinamentos haverá um painel de consolidação dos conceitos apresentados nos módulos anteriores e um reforço dos objetivos do Programa **VAPT VUPT** envolvendo todos os integrantes por unidade, com duração prevista para 06 horas.

2.10. PRÉ-OPERAÇÃO

Consiste na operação monitorada de uma unidade **VAPT VUPT** que acontece nos 05 dias que antecedem à inauguração de cada unidade, com o objetivo de verificar os ajustes necessários quanto a equipamentos, sistemas e capacitação das equipes.

Participam desta pré-operação todos os funcionários públicos e privados alocados na unidade, e os profissionais que atuarão nos serviços gerais de apoio à administração (copa, limpeza e segurança).

3. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO PARA AS UNIDADES VAPT VUPT EM OPERAÇÃO

Enquanto durar a operação das unidades **VAPT VUPT** é necessário a qualificação e requalificação constante do quadro de pessoal em função dos seguintes aspectos:

- Rodízio de pessoal para desempenhar novas tarefas visando à qualificação multitarefa;
- Implantação de novos sistemas ou equipamentos;
- Ingresso de novos funcionários
- Exigências legais de medicina e Segurança do Trabalho

Para tanto deverá ser apresentado um planejamento para realização de uma programação continuada de capacitação e treinamento para todos os integrantes das unidades **VAPT VUPT**.

Este programa deverá abordar de forma condensada os assuntos apresentados no Programa de Capacitação e Treinamento executado para a implantação de uma unidade **VAPT VUPT**.

A parte teórica poderá ser ministrada pelo corpo gerencial do Programa ou das unidades **VAPT VUPT** ou por empresa sub-contratada, por um período mínimo de 2 dias;

A parte prática deverá ser realizada na própria unidade quando for relacionada a serviços que não requeiram maiores aprofundamento.

Alem destes treinamentos todos os Recursos Humanos alocados nas unidades **VAPT VUPT** e na Concessionária deverão ser requalificados uma vez por ano.

O conteúdo deste módulo deverá ser pautado no conteúdo aplicado nos módulos Conceitual e Comportamental, com duração de 16h ministradas em 02 dias.