

ANEXO 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/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/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 perfazendo um total de 80h.

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 texto 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 24h.

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 Leiaute;
- 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** perfazendo um total de 16h.

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

Explanção 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 h.

2.5 MÓDULO DE TREINAMENTO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (TEÓRICO/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 ou Especializado.

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, perfazendo um total de 40h.

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 46 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 dias úteis.

2.8 CAPACITAÇÃO PARA O USO DO DESFIBRILADOR E SUPORTE DE VIDA

Tem por objetivo capacitar 70 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 4h.

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 subcontratada, por um período mínimo de 2 dias perfazendo 16h.

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.