



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

APÊNDICE IX

PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	43
2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES.....	54
2.1 Módulo Gerencial - Formação e Especialização Teórica/Prática:	54
2.2 Módulo Conceitual - Diretrizes e Pressupostos do Programa:	76
2.3 Módulo Comportamental:.....	87
2.4 Módulo de Capacitação para execução dos Serviços:	109
2.5 Módulo de Capacitação no Sistema de Gerenciamento do Atendimento:	119
2.6 Capacitação básica em LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais):.....	1140
2.7 Capacitação para o Uso do Desfibrilador e Suporte de Vida:	1241
2.8 Painel de Encerramento:.....	1244
2.9 Pré-operação:.....	1312
3 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO PARA AS UNIDADES EM OPERAÇÃO.....	1312
3.1 Integração pós-implantação:	1312
3.2 Módulo de Educação Continuada:	1413
1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES.....	4
2.1 Módulo Conceitual - Diretrizes e Pressupostos do Programa:	4
2.2 Módulo Gerencial - Formação e Especialização Teórica/Prática:	6
2.3 Módulo Comportamental:.....	8
2.4 Módulo de Capacitação para execução dos Serviços (Teórica e Prática):.....	9
2.5 Módulo de Capacitação nos Sistemas da Central:.....	11
2.6 Capacitação básica em LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais):.....	13
2.7 Capacitação para o uso do desfibrilador e suporte de vida:	13
2.8 Painel de Encerramento:.....	14
2.9 Pré-operação:.....	14



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

3—PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO PARA A CENTRAL EM OPERAÇÃO.....	15
3.1—Integração pós-implantação:	15
3.2—Módulo de Educação Continuada:	16



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

1 APRESENTAÇÃO

É parte integrante e essencial da implantação da solução FAÇA FÁCIL de atendimento ao cidadão o treinamento das equipes da Concessionária, Supervisão/Retaguarda dos órgãos e da SEGER, abrangendo todos os itens e serviços integrantes da solução, além dos treinamentos de integração e comportamental.

Para tanto, a Concessionária deverá preparar um programa de formação e capacitação abrangente e adequado para aprovação da SEGER.

Para cada módulo de treinamento a ser aplicado, a SEGER definirá seu interesse em acompanhar e participar, encaminhando representantes específicos.

Também faz parte integrante do treinamento o fornecimento do material didático adequado para cada módulo em quantidade suficiente para atender a todos os treinandos.

Os módulos de treinamento que requererem a utilização de acessórios, dispositivos, equipamentos ou sistemas in loco deverão ser programados para serem ministrados em sincronismo com os respectivos cronogramas de implantação.

A Concessionária deverá conceber e aplicar Programa de Formação e Capacitação, doravante referido apenas por Programa, a todos os profissionais alocados nas Unidades Fixas e Móveis do FAÇA FÁCIL de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos neste Apêndice.

A Concessionária deverá nomear e informar à SEGER 1 (um) representante responsável por acompanhar e providenciar a logística e infraestrutura do Programa de Capacitação, tomar decisões e resolver possíveis ocorrências/problemas garantindo assim a adequada realização desse programa.

Como responsável pelos índices de desempenho da Operação FAÇA FÁCIL, pela qualidade e eficiência do atendimento aos cidadãos nas Unidades e pela interface gerencial e operacional com a SEGER, a Concessionária deverá avaliar os requisitos mínimos aqui estabelecidos e, caso necessário, ampliar a sua abrangência.

A Concessionária será responsável, em todos os módulos, pelo custeio das despesas com profissionais (instrutores), locação de auditórios/salas (com capacidade de acomodação para o quadro de recursos humanos das Unidades dividido em turmas simultâneas ou não), *coffee-break* (para cada 04 horas de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

treinamento), almoço, recursos audiovisuais (incluindo microcomputador, data show, tela, som e microfones), bem como transporte dos ocupantes dos postos de trabalho da Concessionária, conforme especificado em cada Módulo.

O *coffee-break* a ser fornecido atenderá, minimamente, com variação de sabor / tipo a seguinte composição: Café, Chá, Água Mineral, 02 Tipos de Suco, Bolachas Doces e Salgadas, Mini-lanche e Mini-salgado;

Para os módulos Conceitual e Gerencial, a Concessionária deverá contratar profissionais (instrutores) com experiência comprovada em projetos de implantação ou exercício profissional em Centrais de Atendimento Integrado. O módulo Comportamental deverá ser ministrado por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida no mercado (a empresa ou entidade que vier a prestar este serviço deverá apresentar atestado de qualificação de no mínimo dois clientes e apresentar aula teste para aprovação pela SEGER);

Para os profissionais dos Serviços Gerais de Apoio à Administração será realizado módulo específico, como determinado no APÊNDICE XII - Serviços Gerais de Apoio à Administração.

Após o término de cada Módulo, a Concessionária deverá entregar à SEGER, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, cópias das listas de presença com assinatura diária dos participantes e as Avaliações de Reação preenchidas pelos participantes com as respectivas tabulações.

2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES

2.1 Módulo Gerencial - Formação e Especialização Teórica/Prática:

a) Objetivos:

Difundir os conceitos que fundamentam o modelo de atendimento FAÇA FÁCIL; Caracterizar a Operação FAÇA FÁCIL no âmbito de uma Parceria Público-Privada, abordando os critérios de avaliação de desempenho, o modelo de pagamento, as responsabilidades dos parceiros público e privado; Introduzir os processos e os procedimentos de gestão da Operação FAÇA FÁCIL; Garantir o padrão de qualidade FAÇA FÁCIL em todos os aspectos, principalmente no atendimento ao cidadão; Introduzir os conceitos de gerenciamento no âmbito da Operação FAÇA FÁCIL;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Apresentar a metodologia de gerenciamento global da Operação FAÇA FÁCIL, detalhando os processos e os procedimentos introduzidos no Módulo Conceitual; Apresentar os sistemas e ferramentas que geram informações a serem utilizadas no gerenciamento das Unidades.

b) Público-alvo:

Coordenador geral, Coordenadores de Unidade, Supervisores de Serviços e Gestão da Qualidade.

Formatado: Não Realce

c) Pré-requisitos específicos:

Módulo Conceitual

d) Duração Estimada:

Capacitação teórica - 24 horas-aula

Capacitação prática - 40 horas – na Unidade de Cariacica

Formatado: Não Realce

e) Recursos necessários:

- i) Sala de treinamento com ar condicionado;
- ii) Microcomputador com unidade de CD/DVD;
- iii) Recursos audiovisuais (*datashow*, tela e som);
- iv) *Flipchart* e canetas;
- v) Material didático especialmente preparado para o módulo.

f) Metodologia:

Av. Governador Bley, 236 - Ed. Fábio Ruschi - 45º andar – Centro – Vitória - ES - CEP: 29.010-150



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

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

2.2 Módulo Conceitual - Diretrizes e Pressupostos do Programa:

a) Conteúdo Mínimo Programático:

Noções gerais sobre serviço público brasileiro; visão do cidadão sobre os serviços públicos no Espírito Santo; Universo conceitual da Central de Atendimento Integrado ao Cidadão no contexto da Administração Pública brasileira; Ética e cidadania no exercício da função pública; Gestão do Atendimento: aplicação dos princípios de qualidade no atendimento; Objetivos, diretrizes e princípios do Programa Faça Fácil (apresentação dos órgãos e serviços disponíveis nas Unidades); Modelo de gestão da Unidade: vantagens e pontos críticos; Abertura e fechamento da Unidade; Rotinas de atendimento; Organização de filas e áreas de espera; Situações de contingências, picos, vales e “cases”; 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 Unidade; Gestão de Pessoas: Quadro de pessoal/uniformes/crachás, responsabilidades e normas & procedimentos; Desempenho da Unidade: indicadores, dados estatísticos e pesquisas de avaliação; Comunicação Interna e Externa (folders, filipetas, sítio, avisos etc.); Relacionamento com a Comunidade e com as Entidades: Ações culturais e sociais (internas e externas).

b) Público-alvo:

Todos alocados nas Unidades do Faça Fácil

c) Pré-requisitos específicos:

Nenhum

d) Duração Estimada:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

24 horas-aula.

e) Recursos necessários:

- i) Sala de treinamento com ar condicionado;
- ii) Microcomputador com unidade de CD/DVD;
- iii) Recursos audiovisuais (*datashow*, tela, som e microfone);
- iv) *Flipchart* e canetas;
- v) Material didático especialmente preparado para o módulo.

f) Metodologia:

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

2.3 Módulo Comportamental:

Esse módulo será ministrado por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida no mercado (a empresa ou entidade que vier a prestar este serviço deverá apresentar atestado de qualificação de no mínimo dois clientes e apresentar aula-teste para aprovação pela SEGER).

As turmas deste módulo deverão ter no máximo 30 participantes.

Os integrantes da Administração das Unidades, Gestão da Qualidade e os Supervisores deverão participar deste módulo em turmas específicas.

a) Conteúdo Programático (para todos):

Av. Governador Bley, 236 - Ed. Fábio Ruschi - 45º andar – Centro – Vitória - ES - CEP: 29.010-150



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Trabalho em equipe: atitudes, posturas e competências para o atendimento; Administração de conflitos; Posturas e atitudes no diálogo entre funcionários e cidadãos (comunicação verbal e não verbal); Relacionamento entre chefias e subordinados: práticas do modelo de gestão participativa; Trabalho sobre pressão, Etiqueta Empresarial.

Nas turmas específicas (para Supervisores, Gestão da Qualidade e Administração das Unidades) o conteúdo deverá abranger resumidamente os assuntos acima e enfatizar os seguintes temas: Técnicas de Liderança, Motivação, Noções básicas de Gestão por Competências, Tomada de Decisões, Relacionamento Interpessoal e Gerenciamento de Conflitos.

b) Público-alvo:

Todos alocados nas Unidades do Faça Fácil

c) Pré-requisitos específicos:

Módulo Conceitual

d) Duração Estimada:

24 horas-aula.

e) Recursos necessários:

- i) Sala de treinamento com ar condicionado;
- ii) Microcomputador com unidade de CD/DVD;
- iii) Recursos audiovisuais (*datashow*, tela, som);
- iv) *Flipchart* e canetas;
- v) Material didático especialmente preparado para o módulo.



f) Metodologia:

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

2.4 Módulo de Capacitação para execução dos Serviços:

Será ministrado aos empregados da Concessionária por especialistas indicados pelos órgãos parceiros, observando-se o que segue:

- O treinamento deverá ter duração mínima de 10 dias úteis;
- A Concessionária será responsável pelo custeio de toda a infraestrutura, equipamentos (hardware e software) e linhas de comunicação de dados necessários para o treinamento dos ocupantes dos postos de trabalho dos seguintes órgãos: DETRAN, Prefeitura de Cachoeiro de Itapemirim, Prefeitura de Colatina, Prefeitura de Serra, Polícia Civil, PROCON, SINE, Serviços Eletrônicos e Orientação, ~~conforme Quadro de RH do Apêndice VIII~~. Os demais treinandos realizarão o treinamento nas instalações dos órgãos.
- As salas deverão contar com: ar condicionado, flip-chart (com folhas e canetas piloto), recursos audiovisuais (Microcomputador, data-show, tela) e internet.
- A Concessionária será responsável pelo custeio de transporte, alimentação e material didático (apostila, caneta e bloco de anotações) para os ocupantes dos postos de trabalho para a realização deste Módulo;
- O conteúdo da capacitação para a execução dos serviços de Orientação e Informação ao Cidadão e de Serviços Eletrônicos será definido pela SEGER e executado pela Concessionária;
- Especificamente para as salas de Serviços Eletrônicos e Orientação, será necessária a disponibilização de 01 computador para cada 02 treinandos;
- A Concessionária é a responsável pela capacitação dos ocupantes dos postos de trabalho da Administração da Unidade, tendo como base a descrição das atividades relacionadas no APÊNDICE VIII - Pessoal.

Formatado: Não Realce



2.5 Módulo de Capacitação no Sistema de Gerenciamento do Atendimento:

Este módulo deverá ser ministrado pelo fornecedor do Sistema implantado na Unidade.

A capacitação deverá ter, obrigatoriamente, parte teórica e parte prática.

A concessionária será responsável por todo custeio desta capacitação: instrutores, *coffee-break* (para cada quatro horas de treinamento), instalações, equipamentos necessários, material didático e outros.

~~O número de participantes deverá atender ao especificado no quadro de pessoal, conforme Apêndice VIII.~~

Formatado: Cor da fonte: Automática

a) Público-alvo e duração estimada:

Nível	Participantes	Duração estimada
Operacional	Atendentes, Apoio, Recepção e Orientadores	04 horas
Gerencial	Supervisores, Administração e Gestor da Qualidade	08 horas
Configuração e suporte	Técnicos em informática	08 horas

b) Pré-requisitos específicos:

Nenhum

Formatado: A esquerda, Espaço Antes: 6 pt, Depois de: 6 pt, Espaçamento entre linhas: 1,5 linhas

2.6 Capacitação básica em LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais):

Será ministrada por empresa ou entidade de reconhecida qualidade (o prestador deste serviço deverá apresentar atestado de qualificação de, no mínimo, dois clientes), observando-se o que segue:

Av. Governador Bley, 236 - Ed. Fábio Ruschi - 45º andar – Centro – Vitória - ES - CEP: 29.010-150



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

- A contratada será responsável por todo custeio desta capacitação (contratação da empresa ou entidade, *coffee-break* duas vezes ao dia, instalações, material didático e outras);
- Este treinamento deverá ser ministrado a toda equipe de recepção e orientação de cada Unidade, ~~conforme Apêndice VIII~~;
- Esta capacitação deverá proporcionar conhecimentos teóricos e experiências práticas para a superação das dificuldades no processo de interação linguística e cultural entre pessoas surdas e ouvintes;
- Esta capacitação deverá ter a duração mínima de 40h.

Formatado: Não Realce

2.7 Capacitação para o Uso do Desfibrilador e Suporte de Vida:

2.7

Formatado

Formatado: Normal

Esta capacitação, de responsabilidade da Concessionária, deverá ser ministrada por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida no mercado. Para tanto, a empresa ou entidade que prestará este serviço deverá apresentar atestado de qualificação de, no mínimo, dois clientes, observando-se o que segue:

- Este treinamento deverá ser ministrado, no mínimo, a 15 funcionários de cada Unidade;
- A Contratada será responsável por todo o custeio relativo à realização deste módulo: contratação da empresa ou entidade, instrutores, *coffee-break* duas vezes ao dia, instalações, material didático e outras, bem como o transporte para os ocupantes dos postos de trabalho;
- A capacitação deverá estar de acordo com a American Heart Association e terá a duração mínima de 8 horas.

2.8 Painel de Encerramento:

O objetivo deste Painel é a consolidação dos conceitos apresentados nos módulos anteriores e o reforço dos objetivos do Programa FAÇA FÁCIL.

A Concessionária será responsável pelo custeio de todas as despesas desta capacitação: contratação da empresa ou entidade, *coffee-break*, instalações, material didático e outras.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Este Painel deverá ter duração de 8h (1dia) e envolverá todo quadro de pessoal (APÊNDICE VIII-**Pessoal**), dividido em turmas simultâneas ou não.

2.9 Pré-operação:

Após a conclusão de todos os Módulos, todos os ocupantes dos postos de trabalho da Concessionária, Servidores públicos e demais funcionários que atuarão na Unidade deverão participar da Pré-operação.

A Pré-operação terá duração de 05 (cinco) dias úteis e será realizada nos dias que antecedem à inauguração, com objetivo de verificar as necessidades de ajustes nos equipamentos, sistemas e na capacitação das equipes.

Nesse período serão realizados testes na Unidade em funcionamento com atendimento restrito aos cidadãos indicados pela SEGER;

A Pré-operação deverá ser acompanhada por profissionais das empresas fornecedoras dos sistemas, devidamente capacitados para orientar usuários e solucionar eventuais dificuldades. Esses profissionais terão todas as despesas custeadas pela Concessionária.

3 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO PARA AS UNIDADES EM OPERAÇÃO

Na operação da Unidade, a Concessionária deverá promover o rodízio de pessoal pelas atividades dos órgãos, visando à qualificação multitarefa. A Concessionária também será responsável pela capacitação dos ocupantes dos postos de trabalho e demais funcionários das instituições/órgãos quando houver necessidade de aquisição de bens e serviços para o atendimento às exigências legais de Medicina e Segurança do Trabalho.

3.1 Integração pós-implantação:

Será ministrado aos novos funcionários da Concessionária e servidores públicos que forem alocados na Unidade após o período de implantação, em substituição a outros desligados ou em razão de expansões ou implantação de novos serviços.

A Contratada será responsável pelo custeio de todas as despesas relativas à realização deste módulo.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Este programa deverá abordar de forma condensada os assuntos apresentados no programa de formação e capacitação para a implantação, antes do início das atividades na Unidade.

A parte teórica deverá ser ministrada por um período mínimo de 16 horas.

O treinamento em serviço para os novos ocupantes dos postos de trabalho deverá ser devidamente programado com o supervisor, que será o responsável pela sua realização.

Nota: A SEGER reserva-se o direito de verificar a qualidade do programa de formação e capacitação para integração, determinando, se for o caso, a revisão e reaplicação dos conteúdos e módulos realizados pela Concessionária.

3.2 Módulo de Educação Continuada:

Deverá ser ministrado a todo o quadro de Recursos Humanos alocado nas Unidades, relacionados no Quadro Geral de Pessoal do APÊNDICE VIII - **Pessoal**, no mínimo uma vez por ano de contrato, por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida no mercado. Para tanto, a empresa e/ou entidade que vier a prestar este serviço deverá apresentar atestado de qualificação de, no mínimo, dois clientes e apresentar aula-teste para aprovação pela SEGER.

Formatado: Não Realce

A realização deste módulo será de responsabilidade da Concessionária, que deverá observar o que segue:

- O custeio deste Módulo ficará sob a responsabilidade integral da Concessionária, inclusive com transporte, alimentação e hospedagem, se necessário;

- Esse Módulo deverá ser realizado em 16 horas;

- **Deverão participar deste módulo todos os funcionários/servidores com contratação ou designação superior a 6 (seis) meses nas unidades, ficando facultada a participação dos demais, caso seja necessário.**

Formatado: Cor da fonte: Automática

Formatado: Cor da fonte: Automática

- O conteúdo deste módulo deverá, em função do conteúdo aplicado nos módulos Conceitual e Comportamental, avaliar e discutir as situações vivenciadas no funcionamento da Unidade, além de estimular a proposição de melhorias.

Nota: A SEGER reserva-se o direito de verificar a qualidade do programa de formação e capacitação de educação continuada, determinando, se for o caso, a revisão e reaplicação dos conteúdos realizados pela Concessionária.