



APÊNDICE IV

Programa de Formação e Capacitação

MATO GROSSO
MARÇO DE 2016



Índice

1.	Programa de Formação e Capacitação	3
1.1	Infraestrutura para Realização das Capacitações.....	4
1.2	Coffee Break.....	5
2	Capacitação Inicial	6
2.1	Módulos da Capacitação Inicial	7
2.1.1	Módulo I – Capacitação Técnica.....	7
2.1.2	Módulo II - Treinamento Conceitual.....	8
2.1.3	Módulo III – Treinamento Comportamental.....	9
2.1.3.1	Treinamento III.A – Treinamento em Relações Interpessoais.....	9
2.1.3.2	Treinamento III.B – Treinamento em Atendimento ao Público	10
2.1.3.3	Treinamento III.C – Treinamento em Liderança.....	12
2.1.4	Módulo IV – Desenvolvimento Gerencial	13
2.1.5	Módulo V – Marketing Pessoal	14
2.1.5.1	Treinamento V.A – Treinamento em Etiqueta Empresarial	14
2.1.5.2	Treinamento V.B – Treinamento em Maquiagem Profissional	15
2.1.6	Módulo VI – Treinamentos Complementares	16
2.1.6.1	Treinamento VI.A - Sistema de Gestão do Atendimento.....	16
2.1.6.2	Treinamento VI.B – Capacitação Básica em Libras	17
2.1.6.3	Treinamento VI.C - Capacitação Básica para uso do DEA e Suporte de Vida	19
2.2	Pré-Operação	20
3	Programa de Formação e Capacitação Continuada para as Unidades GANHA TEMPO	20



1. Programa de Formação e Capacitação

O Programa de Formação e Capacitação deverá ser adotado pela Concessionária na fase de implantação das Unidades GANHA TEMPO, bem como no processo de educação continuada ao longo do Contrato de Concessão.

O referido programa abrange todos os conceitos de compreensão da filosofia que norteiam as Centrais de Atendimento ao Cidadão, conceitos de ética, cidadania e qualidade na prestação de serviços públicos, bem como os aspectos técnicos e comportamentais dos processos de atendimento ao cidadão, relações interpessoais e trabalho em equipe.

A Concessionária deverá avaliar os requisitos mínimos aqui estabelecidos e, caso necessário, ampliar a sua abrangência.

A Concessionária será responsável por disponibilizar toda a logística e infraestrutura necessária para a execução das capacitações e treinamentos contemplados no Programa de Formação e Capacitação, em todos os módulos, envolvendo a locação de auditórios/salas (com capacidade de acomodação para o quadro de recursos humanos das Unidades GANHA TEMPO, dividido em turmas simultâneas ou não), coffee break (para cada 04 horas de treinamento), recursos audiovisuais (incluindo microcomputador, data show, tela, som e microfones), material didático impresso ou em mídia eletrônica e certificados.

Caberá à Concessionária a contratação de profissionais ou de empresa especializada para a instrutoria das capacitações conceituais, comportamentais e de atendimento ao cidadão. As capacitações técnicas dos servidores públicos serão de responsabilidade de cada Órgão Parceiro.

A Concessionária deverá nomear e informar ao Poder Concedente 1 (um) representante que irá acompanhar o Programa de Formação e Capacitação e será responsável pela tomada de decisão e resolução de possíveis ocorrências/problemas junto aos funcionários contratados, servidores públicos ou de empresas privadas, garantindo, assim, a perfeita realização das atividades de capacitações e treinamentos necessários para a operação das Unidades GANHA TEMPO.

Após o término da capacitação, a Concessionária deverá entregar ao Poder Concedente o Relatório das Capacitações e Treinamentos realizadas, contendo cópias das listas de presença com assinatura diária dos participantes e as avaliações preenchidas pelos instrutores e participantes no final do treinamento com as respectivas tabulações e consolidações dos resultados alcançados.

1.1 Infraestrutura para Realização das Capacitações

A Concessionária deverá disponibilizar toda a infraestrutura necessária para a plena realização das capacitações e treinamentos, excetuando-se as capacitações técnicas a serem ministradas sob a responsabilidade dos Órgãos Parceiros, que deverão ocorrer no local de funcionamento dos mesmos, devido ao acesso aos sistemas operacionais próprios, uso de equipamentos específicos, entre outras particularidades que o funcionário que será treinado deverá entrar em contato para garantir a boa aderência aos serviços prestados pelo órgão e a plena absorção dos conhecimentos necessários à prestação dos serviços. Caso algum órgão não possua condições de realizar esse treinamento no seu próprio local de prestação dos serviços, a Concessionária deverá assumir a responsabilidade de prover local adequado para tal fim e a infraestrutura necessária para a execução do referido treinamento.

Os recursos mínimos de infraestrutura a serem disponibilizados estão descritos abaixo.

Para as capacitações técnicas, caso necessário:

- Salas de treinamento com capacidade para o número de pessoas previstas para cada treinamento, dotadas de microcomputador em cada mesa, um para cada participante, em ambiente limpo, climatizado, iluminado de forma adequada e com móveis suficientes para acomodar todos os participantes;
- Acesso à Internet para uso de sistemas informatizados dos Órgãos Parceiros via web.

Para as capacitações conceituais:

- Auditório com capacidade para o número de participantes previstos para cada formação, em ambiente limpo, climatizado e iluminado de forma adequada;

Para as capacitações comportamentais e de atendimento ao público:

- Salas com capacidade para o número de participantes previstos para cada formação, em ambiente limpo, climatizado e iluminado de forma adequada.

Para todas as capacitações e treinamentos deverão ser disponibilizados para os instrutores:

- Projetor multimídia;
- Microcomputador ou notebook;
- Telão para projeção;
- Quadro branco ou flipchart com respectivos pincéis específicos para cada utilização;
- Outros materiais e equipamentos específicos referente a cada capacitação indicada com antecedência pelo instrutor(es);
- Material didático;
- Pastas, bloco de anotações e canetas;
- Apostilas, quando houver, 01 (uma) cópia impressa ou em CD;
- Crachá de identificação;
- Folha de Frequência;
- Fichas de Avaliação;
- Certificado de Participação.

1.2 Coffee Break

A Concessionária deverá fornecer para todas as capacitações coffee break para turnos superiores a 4 (quatro) horas diárias. Quando a capacitação for realizada com carga horária de 8 (oito) horas diárias, deverá ser servido 1(um) coffee break por turno.

O coffee break deverá ter a seguinte composição mínima:

- Café, chá, água mineral e, no mínimo, dois tipos de suco, refrigerante;
- Mini lanche e mini salgado, bolos, tortas ou biscoitos doces ou salgados e frutas variadas.

Deverão ser fornecidos pratos, xícaras, copos, talheres, guardanapos etc. para o serviço de coffee break.

2 Capacitação Inicial

Os profissionais selecionados para a prestação de serviços nas Unidades GANHA TEMPO, bem como os servidores públicos deverão ser submetidos à formação conceitual, técnica e comportamental e de conhecimentos específicos, de acordo com a área de atuação de cada um e as necessidades relativas às atividades que serão desenvolvidas.

O Programa de Formação e Capacitação inicial está dividido em módulos, estabelecidos de acordo com os objetivos dos mesmos, público alvo e necessidades identificadas de forma a abranger todos os requisitos para dotar as Unidades GANHA TEMPO de um corpo funcional de alto desempenho e qualificação.

Os módulos de capacitação relacionados abaixo são obrigatórios e essenciais para a obtenção dos resultados esperados e estão descritos a seguir:

- Técnica (capacitação para execução dos serviços prestados pelos Órgãos Parceiros);
- Conceitual;
- Comportamental 1 – Relações Interpessoais;
- Comportamental 2 - Liderança;
- Desenvolvimento Gerencial;
- Atendimento ao Público;
- Etiqueta Profissional;
- Maquiagem Profissional;
- Capacitação no Sistema de Gestão do Atendimento;
- Curso de Libras (linguagem para os surdos-mudos);
- Uso de DEA (Desfibrilador Externo Automático).

Outras capacitações deverão ser ministradas para os funcionários contratados pela Concessionária, a seguir descritas.

- Curso de Saúde Ocupacional;
- Técnicas de Primeiros Socorros;
- Segurança do Trabalho (CIPA);
- Brigada de Incêndio.

2.1 Módulos da Capacitação Inicial

2.1.1 Módulo I – Capacitação Técnica

O módulo de Capacitação Técnica tem por finalidade treinar os funcionários contratados pela Concessionária para a execução dos serviços prestados, sendo de responsabilidade de cada Órgão Parceiro a sua organização e realização em local de funcionamento do órgão. Deverá ser realizado antes da implantação das Unidades GANHA TEMPO e sempre que existir a necessidade de atualização de informações quanto à execução dos serviços (procedimentos, documentação necessária, formulários, legislação etc.). Os funcionários contratados através da Concessionária serão encaminhados para treinamento nos respectivos Órgãos Parceiros e deverão ser avaliados pelo representante do órgão, atestando, ao final, o bom rendimento e aprendizado. É recomendável que para os serviços de maior complexidade seja realizada uma prova de avaliação para atestar o aprendizado dos funcionários contratados.

MÓDULO	I.A - TÉCNICA (CAPACITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS)
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacitar os servidores públicos das Unidades GANHA TEMPO para o desenvolvimento das atividades relacionadas à prestação de serviços específicos dos Órgãos Parceiros, em sistemas e procedimentos operacionais a serem utilizados na prestação dos mesmos.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none">▪ Todos os funcionários que realizarão atendimento ao cidadão nas Unidades de Serviços (US) nas Unidades GANHA TEMPO.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">▪ De 5 (cinco) a 20 (vinte), por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none">▪ A carga horária será definida pelo Órgão Parceiro e estimada em função do tempo necessário ao aprendizado, variando de 10 (dez) a 30 (trinta) dias úteis, a depender do grau de complexidade do serviço.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none">▪ Exposições teóricas, atividades práticas nos sistemas informatizados e materiais de apoio, como formulários, manuais, instruções de serviços etc.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none">▪ Serviços públicos a serem prestados nas Unidades GANHA TEMPO e suas interrelações com os processos internos dos órgãos parceiros;▪ Operação de sistemas informatizados e procedimentos operacionais a serem utilizados nas Unidades GANHA TEMPO.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none">▪ Servidores públicos do quadro próprio dos Órgãos Parceiros.

MÓDULO	I.A - TÉCNICA (CAPACITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS)
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órgão Parceiro das Unidades GANHA TEMPO.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Local disponibilizado pelo Órgão Parceiro dentro de suas próprias instalações, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da Concessionária, dotado de todas as condições necessárias ao aprendizado dos serviços prestados, tais como microcomputadores, equipamentos específicos, entre outros; ▪ Manual de Serviços do Órgão Parceiro, se houver.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deverá ser contínua durante a realização do treinamento e também classificatória, com reprovação para aqueles que tiverem rendimento inferior a 70% (setenta por cento).
OUTRAS INFORMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A instrutoria é de responsabilidade dos Órgãos Parceiros e deverá ser a última capacitação a ser realizada antes do início da operação das Unidades GANHA TEMPO. Essa capacitação deverá ser realizada a cada vez que um funcionário necessitar de atualização quanto aos serviços prestados, mudança de procedimentos ou de legislação, bem como o ingresso de novos funcionários. ▪ Para os serviços que necessitem da captura de imagem ou coleta digital, deverá haver um acréscimo de carga horária com, no mínimo, 30 (trinta) dias úteis de treinamento técnico, ficando o órgão responsável em avaliar o aproveitamento do treinando através de aplicação de prova teórica e prática. <p>Para a realização desse módulo deverá ser observado o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A capacitação abrange duas etapas: uma teórica, onde os funcionários serão apresentados aos processos operacionais referentes aos serviços prestados e suas especificidades; e uma outra, prática, onde realizarão a prestação dos serviços sob supervisão de especialistas dos órgãos.

2.1.2 Módulo II - Treinamento Conceitual

MÓDULO	II.A - CONCEITUAL
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecer todo o universo conceitual que fundamenta o modelo de atendimento das Centrais de Atendimento ao Cidadão; ▪ Alinhar conceitos e diretrizes básicas acerca do funcionamento das Unidades GANHA TEMPO.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos os integrantes das Unidades GANHA TEMPO, contemplando funcionários da Concessionária e servidores públicos.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Até 120 (cento e vinte) participantes por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 (dezesseis) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deverão ser utilizadas técnicas de exposições dialogadas, vivências situacionais e materiais de apoio como textos dirigidos e filmes.

MÓDULO	II.A - CONCEITUAL
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O conceito das Centrais de Atendimento ao Cidadão no Brasil; ▪ Ética e cidadania no exercício da função pública; ▪ Visão do cidadão sobre a prestação de serviços públicos; ▪ Experiências bem sucedidas de Centrais de Atendimento ao Cidadão no Brasil e outros países; ▪ Objetivos, diretrizes e princípios do Programa GANHA TEMPO; ▪ Modelo de Gestão das Unidades GANHA TEMPO; ▪ Padrões de Atendimento e Qualidade; ▪ Estrutura física e layout das Unidades GANHA TEMPO; ▪ Normas e procedimentos: geral e específicas; ▪ Uniformes e crachás; ▪ Outros.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em atendimento que possua, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência em centrais de atendimento ao cidadão e apresentar atestado de qualificação técnica de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditório com capacidade para o número de pessoas previsto, com cadeiras confortáveis e ar condicionado; ▪ Computador com unidade de CD/DVD; ▪ Recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.3 Módulo III – Treinamento Comportamental

2.1.3.1 Treinamento III.A – Treinamento em Relações Interpessoais

MÓDULO	III.A - Comportamental 1 - Relações Interpessoais
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferecer aos funcionários das Unidades GANHA TEMPO oportunidades que propiciem o seu crescimento pessoal, aspectos da motivação, do autoconhecimento, da importância das relações humanas e do papel individual na construção coletiva da melhoria dos processos de trabalho e do atendimento ao cliente. ▪ Preparar os novos funcionários para desempenharem suas funções de acordo com as expectativas do Programa GANHA TEMPO e estabelecer uma relação de confiança e compromisso com o trabalho. ▪ Aumentar o potencial dos funcionários da Unidades GANHA TEMPO

MÓDULO	III.A - Comportamental 1 - Relações Interpessoais
	para que estabeleçam boas relações no ambiente de trabalho, com respeito, cordialidade e espírito de equipe.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos os integrantes das Unidades GANHA TEMPO, contemplando os funcionários da Concessionária e os servidores.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16(dezesseis) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposições dialogadas, vivências situacionais, debates, materiais de apoio como textos dirigidos, filmes etc.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Querer é poder? Expectativas e Motivações; ▪ Comprometendo-se com as Expectativas; ▪ Percebendo a Mim e ao Outro; ▪ Conhecendo e Aceitando o Outro; ▪ Avaliando os Filtros da Percepção: Cuidados com os Preconceitos e Julgamentos; ▪ Reconhecendo seus Limites e os Limites do Outro; ▪ Estimulando o Compromisso Individual e Grupal; ▪ Produtividade: Conquista de Todos ▪ Individualismo x Cooperativismo; ▪ Maturidade do Grupo: Confiança Sustentada e Responsabilidades Partilhadas.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em Psicologia Organizacional ou Gestão de Pessoas com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador com unidade de CD/DVD; ▪ Recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.3.2 Treinamento III.B – Treinamento em Atendimento ao Público

MÓDULO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver junto aos funcionários das Unidades GANHA TEMPO habilidades e atitudes comprometidas com o atendimento de excelência

MÓDULO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
	e a compreensão sobre as necessidades dos clientes-cidadãos, o processo de comunicação e os fundamentos da melhoria da prestação dos serviços públicos.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos os integrantes das Unidades GANHA TEMPO, contemplando os funcionários da Concessionária e os servidores.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) participantes por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 (dezesseis) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como textos dirigidos, filmes e debates.
CONTEÚDO	<p>Atendimento ao Cidadão</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionamento com o cidadão; ▪ Foco no cidadão; ▪ Dimensões de valor para o cidadão; ▪ Conquistando a confiança do cidadão; ▪ Perfis de cidadão <p>Atendimento ao Público</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades do atendente; ▪ Responsabilidades do atendente; ▪ Atitudes Positivas: comprometimento, assiduidade, pontualidade assertividade, proatividade e adaptação às mudanças. ▪ Empatia; ▪ Comunicação: verbal, não verbal e escrita. ▪ Respeito a clientes, colegas e hierarquia. <p>Administração de Conflitos no Atendimento ao Público</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Como lidar com objeções; ▪ Como agir em situações de estresse; ▪ Situações extremas; ▪ Solucione problemas ▪ Fatores de sucesso <p>Aspectos Pessoais</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fatores que influenciam a comunicação: aspecto emocional, aspecto linguístico e escuta. ▪ Postura corporal; ▪ Imagem pessoal: apresentação e uniforme. ▪ Relacionamento com o Cidadão; ▪ Postura no Atendimento; ▪ Competências e Responsabilidades; ▪ A importância da satisfação do cidadão; ▪ Fidelização do cliente. <p>Perfil Ideal do Profissional de Atendimento</p>

MÓDULO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atitudes do atendente; ▪ Conhecimento que o atendente deve ter sobre a organização; ▪ Habilidades do atendente; ▪ Administrando conflitos; ▪ Relacionamento entre chefias e subordinados; ▪ Aprendendo a lidar com objeções e questionamentos; ▪ Trabalho em equipe.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional, especializado em Atendimento com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica em objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador e recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.3.3 Treinamento III.C – Treinamento em Liderança

MÓDULO	III.C - COMPORTAMENTAL 2 – LIDERANÇA
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver habilidades gerenciais; ▪ Mediar conflitos; ▪ Tomar decisões; ▪ Liderar equipes.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária (gerentes e técnicos das Unidades GANHA TEMPO); ▪ Governo (representantes da Superintendência do GANHA TEMPO); ▪ Órgãos Parceiros (Supervisores de Unidades de Serviços).
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 20 (vinte) a 30 (trinta), por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 (dezesseis) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deverão ser utilizadas técnicas de exposições dialogadas, vivências situacionais, dinâmicas de grupo e materiais de apoio como textos dirigidos, filmes, jogos e debates.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderança, habilidades e técnicas de negociação; ▪ Estilos de liderança e exercício da liderança no dia a dia; ▪ Motivação; ▪ Tomada de decisões;

MÓDULO	III.C - COMPORTAMENTAL 2 – LIDERANÇA
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionamento interpessoal; ▪ Gerenciamento de conflitos.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em Psicologia Organizacional ou Coaching, com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador e recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo, incluindo jogos interativos e vídeos.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.4 Módulo IV – Desenvolvimento Gerencial

MÓDULO	IV.A - DESENVOLVIMENTO GERENCIAL
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver habilidades gerenciais; ▪ Introduzir os processos e os procedimentos de gestão das Unidades GANHA TEMPO.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária (gerentes e técnicos das Unidades GANHA TEMPO); ▪ Governo (representantes da Superintendência do GANHA TEMPO); ▪ Órgãos Parceiros (Supervisores de Unidades de Serviços).
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 20 (vinte) a 30 (trinta), por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação teórica - 16 (dezesseis) horas aula; ▪ Capacitação prática - 40 (quarenta) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como textos dirigidos, manuais operacionais, filmes e debates.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introdução ao Gerenciamento; ▪ Introduzir os processos e os procedimentos de gestão da operação das Unidades GANHA TEMPO; ▪ Gestão compartilhada, papéis e responsabilidades; ▪ Processos e procedimentos de atendimento e de suporte operacional; ▪ Acompanhamento, monitoramento e controles; ▪ Política, padrões da qualidade e indicadores de desempenho; ▪ Gestão de pessoas; ▪ Mediação de conflitos.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado com formação em Coaching ou

MÓDULO	IV.A - DESENVOLVIMENTO GERENCIAL
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	Desenvolvimento Gerencial, com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RECURSOS NECESSÁRIOS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador com unidade de CD/DVD; ▪ Recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo, incluindo vídeos, textos e jogos.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.
OUTRAS INFORMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A parte prática desta capacitação será realizada nas Unidades GANHA TEMPO definidas pela Superintendência do GANHA TEMPO. Nesta etapa será vivenciado <i>in loco</i> o funcionamento das unidades para que os treinandos possam observar e tirar dúvidas acerca do funcionamento das mesmas. <p>Responsabilidades da Concessionária:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Os custos referentes a alimentação, transporte dos funcionários públicos correrão por conta do órgão prestador de serviço; ▪ Será de responsabilidade da Concessionária o pagamento das despesas de alimentação e transporte dos funcionários sob sua responsabilidade.

2.1.5 Módulo V – Marketing Pessoal

2.1.5.1 Treinamento V.A – Treinamento em Etiqueta Empresarial

MÓDULO	ETIQUETA EMPRESARIAL
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar os funcionários das Unidades GANHA TEMPO nos aspectos da boa apresentação pessoal, postura profissional dentro das unidades, uso correto do uniforme, regras de tratamento formal e informal, entre outros.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionários de atendimento da Concessionária e servidores públicos integrantes das Unidades GANHA TEMPO.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) participantes por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 (quatro) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como



MÓDULO	ETIQUETA EMPRESARIAL
	<ul style="list-style-type: none"> textos dirigidos, filmes e debates.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação pessoal; ▪ Etiquetas das apresentações; ▪ Etiquetas dos cumprimentos e saudações; ▪ Imagem pessoal; ▪ Uso correto do uniforme; ▪ Uso correto da gravata; ▪ Cuidados especiais com cores, formas e adereços; ▪ Cabelos: apresentação correta; ▪ Etiqueta ao telefone; ▪ Regras de tratamento.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em Etiqueta Empresarial com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador e recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para este módulo.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.5.2 *Treinamento V.B – Treinamento em Maquiagem Profissional*

MÓDULO	V.B – MAQUIAGEM PROFISSIONAL
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministrar técnicas de maquiagem profissional para as funcionários do sexo feminino das Unidades GANHA TEMPO, valorizando a imagem, a autoestima e a boa apresentação pessoal.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionárias das Unidades GANHA TEMPO.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) participantes por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 (quatro) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstração prática de todas as etapas de um processo de maquiagem; aplicação prática da maquiagem profissional e sessão de fotografia com o antes e o depois da maquiagem profissional realizada.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de pele; ▪ Preparação da pele para maquiagem; ▪ Maquiagem profissional; ▪ Uso de base e blush;

MÓDULO	V.B – MAQUIAGEM PROFISSIONAL
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maquiagem para olhos e boca; ▪ Combinação de cores; ▪ Experiência prática de maquiagem profissional.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em Maquiagem Profissional com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo; ▪ Espelhos; ▪ Maquiagens e acessórios para maquiagem.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.6 Módulo VI – Treinamentos Complementares

2.1.6.1 Treinamento VI.A - Sistema de Gestão do Atendimento

MÓDULO	CAPACITAÇÃO NO SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar os funcionários das Unidades GANHA TEMPO no uso correto do Sistema de Gestão do Atendimento.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nível Operacional: Recepção, Orientadores, Atendentes, Servidores Públicos; ▪ Nível Gerencial: Gerentes de Atendimento, Supervisores de Unidades de Serviço, Gerente de TI; ▪ Configuração e Suporte: Técnicos em informática.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turmas com, no máximo, 40 (quarenta) pessoas.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nível Operacional: 04 (quatro) horas; ▪ Nível Gerencial: 08 (oito) horas; ▪ Configuração e Suporte: 08 (oito) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explanações teóricas e práticas de uso do sistema.
CONTEÚDO	<p>Atendentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivelar Conceitos - serviço/atividade; prioridade; unidade/órgão/mesa; perfil/usuário - atendente; relação de chamada; alocação dinâmica; pausa do atendimento; avaliação do cidadão; suspensão do ponto de atendimento; emissor de senhas; terminal do atendente (PA - Ponto de Atendimento); terminal de avaliação do cidadão; painel de chamada; terminal do supervisor; ▪ Abrindo o terminal do atendente; ▪ Como realizar a triagem e emitir uma senha (seleção do órgão; seleção



MÓDULO	CAPACITAÇÃO NO SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ do serviço; seleção da prioridade; motivo de não emissão); ▪ Como chamar o próximo cidadão para o atendimento; ▪ Realizando o atendimento ao cidadão (iniciar o atendimento; pausar o atendimento; inserir comentário sobre o atendimento; registrar a avaliação pelo cidadão; registrando o final do atendimento); ▪ Desconectando o terminal do atendente; ▪ O que pode ser monitorado pelo terminal do atendente. <p>Supervisores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivelar conceitos sobre Módulo Atendente no sistema (conhecer todos os conceitos e funcionalidades dedicadas ao atendente); ▪ Nivelar conceitos para supervisores; ▪ Perfil do supervisor; ▪ Abrindo o terminal do supervisor; ▪ Realizando as configurações; ▪ Fechando o terminal do atendente; ▪ Perfil do gestor corporativo. <p>Responsáveis pela área de TIC</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação do Sistema; ▪ Apresentação do Hardware: Tipos de Painéis; Tipos de Impressoras; Terminais de Chamadas (TA); Terminais de Avaliação; ▪ Backup do sistema: solução net (automática, parametrizada); solução web (script windows ou linux).
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornecedor do Sistema de Gestão do Atendimento implantado nas Unidades GANHA TEMPO.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador e recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Acesso à internet; ▪ Material didático especialmente preparado para este módulo; ▪ Sistema de Gestão do Atendimento instalado na Unidade GANHA TEMPO.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.
OUTRAS INFORMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A capacitação deverá ter, obrigatoriamente, parte teórica e parte prática. ▪ A Concessionária será responsável por fornecer as instalações, equipamentos necessários e material didático.

2.1.6.2 Treinamento VI.B – Capacitação Básica em Libras

MÓDULO	CAPACITAÇÃO BÁSICA EM LIBRAS
--------	------------------------------

MÓDULO	CAPACITAÇÃO BÁSICA EM LIBRAS
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar conhecimentos teóricos e experiências práticas para a superação das dificuldades no processo de interação linguística e cultural entre pessoas surdas e ouvintes.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe de recepção e orientação das Unidades GANHA TEMPO.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 15 (quinze) a 20 (vinte) participantes por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 40 (quarenta) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explanação teórica da linguagem dos sinais e aprendizado prático.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A história dos surdos; ▪ Libras; ▪ Surdez; ▪ Graus de deficiência auditiva; ▪ Como lidar com a surdez; ▪ A comunicação; ▪ Intérprete; ▪ Aprendendo e praticando libras; ▪ Alfabeto datilológico e numeral; ▪ Cumprimentos e gentilezas; ▪ Direção, medidas e tamanhos; ▪ Ações (verbos) e pronomes; ▪ Sentimentos, características e qualidades; ▪ Expressões comuns.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em Libras com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador e recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.1.6.3 Treinamento VI.C - Capacitação Básica para uso do DEA e Suporte de Vida

MÓDULO	CAPACITAÇÃO BÁSICA PARA USO DO DEA (DESFIBRILADOR EXTERNO AUTOMÁTICO) E SUPORTE DE VIDA
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar os funcionários das Unidades GANHA TEMPO para o uso do DEA nos casos de emergências cardiopulmonar.
PÚBLICO ALVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipe de recepção, orientação e gerência administrativa das Unidades GANHA TEMPO.
NÚMERO DE PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De 20 (vinte) a 40 (quarenta) por turma.
CARGA HORÁRIA MÍNIMA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 (quatro) horas.
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explanação teórica e uso prático do aparelho.
CONTEÚDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O que é DEA; ▪ Aspectos éticos do uso do DEA (Desfibrilador Externo Automático) no Brasil; ▪ Anatomia e fisiologia do Sistema Circulatório; ▪ Avaliação do Cenário: Cinemático do trauma; ▪ Avaliação Inicial: Vias Aéreas; Respiração; Circulação; ▪ Como e quando utilizar o DEA; ▪ Desfibrilação Precoce; ▪ Diferentes tipos de DEA; ▪ Inspeção e Manutenção do DEA; ▪ Marca-passo e Desfibriladores Implantados; ▪ Ressuscitação Cardiopulmonar - RCP e DEA.
INSTRUTOR(ES)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional especializado em uso de DEA, com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concessionária.
RECURSOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de treinamento com ar condicionado; ▪ Computador e recursos audiovisuais (data show, telão e som); ▪ Quadro branco ou <i>Flipchart</i> e canetas piloto; ▪ Material didático especialmente preparado para o módulo; ▪ Desfibrilador, bonecos e outros equipamentos específicos.
AVALIAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao final do trabalho os participantes preencherão uma Ficha de Avaliação com perguntas a respeito do conteúdo ministrado, da didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

2.2 Pré-Operação

Após a conclusão de todos os módulos elencados acima, os ocupantes dos postos de trabalho da Concessionária, servidores públicos e demais funcionários que atuarão nas Unidades GANHA TEMPO deverão participar da Pré-Operação.

A Pré Operação deverá ter uma duração de 10 (dez) dias úteis e será realizada nos dias que antecedem à inauguração de cada Unidade GANHA TEMPO, com o objetivo de verificar as necessidades de ajustes nos equipamentos, sistemas operacionais e de apoio à gestão e na capacitação das equipes em atendimento. Nesse período serão realizados testes necessários para colocar a unidade em funcionamento e poderá ser realizado o atendimento restrito aos cidadãos em caráter de treinamento.

A Pré Operação deverá ser acompanhada pelos Supervisores das Unidades de Serviço dos Órgãos Parceiros que apoiarão os funcionários da Concessionária no desenvolvimento das atividades de atendimento ao cidadão, bem como por profissionais das empresas fornecedoras das soluções de apoio à gestão, devidamente capacitados para orientar usuários e solucionar eventuais dificuldades. Neste último caso, esses profissionais terão todas as despesas custeadas pela Concessionária.

3 Programa de Formação e Capacitação Continuada para as Unidades GANHA TEMPO

A Concessionária deverá promover a contínua capacitação dos funcionários durante a operação das Unidades GANHA TEMPO visando a manutenção da qualidade do atendimento e o aperfeiçoamento contínuo de habilidades e competências de todos os funcionários, de forma a manter a qualidade do atendimento ao cidadão.

Será necessária a continuidade do Programa de Formação e Capacitação que tornem sistemáticas as ações de desenvolvimento de pessoas, com o objetivo de manter o corpo funcional sempre atualizado, motivado e alinhado com as premissas que norteiam o Programa GANHA TEMPO. As capacitações contínuas terão um caráter de reciclagem e atualização dos funcionários e deverá ocorrer 1 (uma) vez ao ano, envolvendo todos os integrantes das Unidades GANHA TEMPO.

Caberá à Concessionária elaborar o cronograma dessas capacitações obedecendo aos seguintes critérios:

- Reciclagem em Atendimento ao Público, com carga horária mínima de 8h para o desenvolvimento e aprimoramento de técnicas, visando a melhoria contínua e o estado da excelência do atendimento;
- Reciclagem em Relações Interpessoais, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, em função da necessidade dos integrantes das Unidades GANHA TEMPO em aprimorar as relações interpessoais e o trabalho em equipe;
- Reciclagem em Treinamento Técnico, quando necessário;
- O custeio da continuidade do Programa de Formação e Capacitação ficará sob a responsabilidade integral da Concessionária, englobando a infraestrutura, logística e instrutoria para a realização dos mesmos.

Sugere-se, ainda, a realização de treinamentos, na modalidade de oficinas, com carga horária mínima de 6 (seis) horas, para o desenvolvimento de novas habilidades necessárias ao atendimento, tais como:

- Curso de Como Falar em Público, visando à fluência na comunicação oral;
- Técnicas de Trabalhos em Equipe;
- Administração do Tempo;
- Motivação;
- Estilos de Relacionamento;
- Excelência Pessoal e Profissional.

Dessa forma será possível adequar o perfil dos profissionais às exigências da área de prestação de serviços públicos com excelência, desenvolvendo habilidades, comportamentos e relações intra e interpessoais que impactem positivamente na realização das atividades e melhoria no ambiente corporativo.

Vale ressaltar a importância da realização de eventos periódicos que estimulem a integração, possibilitem a atualização das informações referentes aos serviços e desenvolvam a capacidade gerencial dos gestores.