

APÊNDICE II

PROGRAMA DE FORMAÇÃO E TREINAMENTO

1. INTRODUÇÃO

A **CONCESSIONÁRIA** deverá conceber e aplicar programa de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na Operação UAI de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos neste Apêndice.

Como responsável pelos índices de desempenho da Operação UAI, pela qualidade e eficiência do atendimento aos cidadãos nos postos UAI e pela interface gerencial e operacional com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá avaliar os requisitos mínimos aqui estabelecidos e, caso necessário, ampliar a sua abrangência.

O Programa de Formação e Capacitação, doravante referido apenas por Programa, deverá ser completo, adequado e atender a, no mínimo, todos os requisitos estabelecidos neste Apêndice.

2. REQUISITOS BÁSICOS DO PROGRAMA

O Programa deverá ser aplicado em módulos estabelecidos de acordo com os objetivos aos quais se propõem e com a população a qual se destina.

O plano de aplicação do Programa deverá constar do plano de implantação da solução UAI e deverá ser detalhado durante a etapa de operacionalização do contrato.

O Programa deverá conter a ementa de cada módulo de treinamento e indicar quais módulos deverão ter a presença de servidores a serem indicados pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **DIRETORIA CENTRAL DE GESTÃO DAS UAI**

3. DETALHAMENTO DO PROGRAMA

3.1. MÓDULO I – GESTÃO GLOBAL DA OPERAÇÃO

a) Objetivos:

- i) Difundir os conceitos que fundamentam o modelo de atendimento UAI;
- ii) Caracterizar a Operação UAI 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;
- iii) Introduzir os processos e os procedimentos de gestão da Operação UAI;
- iv) Garantir o padrão de qualidade UAI em todos os aspectos, principalmente no atendimento ao cidadão.

b) Público-alvo:

Administrador geral, administradores dos postos, supervisores de segurança, coordenadores de serviços.

c) Pré-requisitos específicos:

Nenhum.

d) Duração Estimada:

8 horas-aula.

e) Recursos necessários:

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

3.2. MÓDULO IA – GERENCIAMENTO GLOBAL E DO POSTO

a) Objetivos:

- i) Introduzir os conceitos de gerenciamento no âmbito da Operação UAI;
- ii) Apresentar a metodologia de gerenciamento global da Operação UAI e dos postos, detalhando os processos e os procedimentos introduzidos no Módulo I;
- iii) Apresentar os sistemas e ferramentas que geram informações a serem utilizadas no gerenciamento;

b) Público-alvo:

Administrador geral, administradores dos postos e coordenadores de serviços.

c) Pré-requisitos específicos:

Módulo I

d) Duração Estimada:

16 horas-aula.

e) Recursos necessários:

- i) Sala de treinamento com ar condicionado;
- ii) Microcomputador com unidade de CD/DVD dotado de recursos de VM, com a ferramenta de apoio ao gerenciamento instalada em máquina virtual (VM);
- iii) Recursos audiovisuais (*datashow*, tela e som);
- iv) *Flipchart* e canetas;
- v) Material didático especialmente preparado para o módulo.

3.3. **MÓDULO II – SUPORTE ADMINISTRATIVO**

a) Objetivos:

- i) 1ª Parte:
 - a. Introduzir conceitos do suporte administrativo no âmbito da Operação UAI;
- ii) 2ª Parte:
 - a. Apresentar todos os procedimentos administrativos a serem executados nos postos UAI e na Central UAI, detalhando as respectivas atividades, periodicidades de aplicação e os produtos gerados;
 - b. Apresentar os sistemas e ferramentas que geram informações a serem utilizadas no suporte administrativo;
- iii) 3ª Parte:
 - a. Apresentar a composição do estoque e as rotinas de controle de estoque e respectiva ferramenta;

b) Público-alvo:

Administrador geral e administradores dos postos (1ª Parte), todos os envolvidos com rotinas administrativas (1ª e 2ª Partes) e envolvidos com o controle de estoque (completo);

c) Pré-requisitos específicos:

Nenhum;

d) Duração Estimada:

- i) 1ª Parte: 4 horas-aula;
- ii) 2ª Parte: 16 horas-aula;
- iii) 3ª Parte: 8 horas-aula;

e) Recursos necessários:

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

3.4. MÓDULO IIA – ATENDIMENTO

a) Objetivos:

- i) Introduzir os conceitos práticos de atendimento ao cidadão no âmbito da Operação UAI;
- ii) Apresentar o fluxo geral de atendimento no posto, desde a recepção até a finalização ou a entrega de documento
- iii) Apresentar todos os serviços disponíveis nos postos UAI e os procedimentos de atendimento para cada um, podendo haver agrupamento de tópicos, de acordo com a solução de atendimento a ser implantada;
- iv) Apresentar os sistemas e ferramentas utilizados no atendimento;
- v) Simulação de atendimentos;

b) Público-alvo:

Coordenadores de serviços e atendentes.

c) Pré-requisitos específicos:

Nenhum;

d) Duração Estimada:

40 horas-aula.

e) Recursos necessários:

- i) Sala de treinamento com ar condicionado;
- ii) Estações de trabalho de atendimento com as ferramentas a serem utilizadas já instaladas;
- iii) Material de simulação de atendimentos;
- iv) Recursos audiovisuais (*datashow*, tela e som);
- v) *Flipchart* e canetas;
- vi) Material didático especialmente preparado para o módulo.

3.5. MÓDULO III – COMPORTAMENTAL

a) Objetivos:

Garantir a prática da qualidade no atendimento, proporcionando a adoção de posturas pró-ativas, com base nos pressupostos e padrão de qualidade total, visando garantir a satisfação dos usuários;

b) Público-alvo:

Coordenadores de serviços e atendentes.

c) Pré-requisitos específicos:

Módulo IIA;

d) Duração Estimada:

24 horas-aula.

e) Recursos necessários:

- i) Sala de treinamento com ar condicionado;
- ii) Microcomputador com unidade de CD/DVD com USB;
- iii) Recursos audiovisuais (*datashow*, tela e som);
- iv) *Flipchart* e canetas;

- v) Material didático especialmente preparado para o módulo.

3.6. **MÓDULO IV – INTEGRAÇÃO**

a) Objetivos:

- i) Preparar efetivamente toda a estrutura da Operação UAI para o início de operação, abrangendo:
 - a. Reforço dos conceitos, diretrizes e pressupostos da Operação UAI;
 - b. Uniformização da prestação dos serviços dentro da Operação UAI;
 - c. Disseminação das normas e padrões de funcionamento da Operação UAI;
 - d. Prática efetiva da qualidade no atendimento, proporcionando a adoção de posturas pró-ativas, com base nos pressupostos e padrão de qualidade;

b) Público-alvo:

Todos os envolvidos na Operação UAI;

c) Pré-requisitos específicos:

Todos os módulos anteriores, conforme aplicável para cada categoria;

d) Duração Estimada:

8 horas-aula.

e) Recursos necessários:

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

4. **CAPACITAÇÃO CONTINUADA**

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter os módulos de treinamento e capacitação acima especificados em permanente atualização, de forma a, periodicamente, aplicá-los com o objetivo de aprimorar os serviços prestados na Operação UAI.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter sob permanente avaliação o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela equipe integrante da Operação UAI, de forma a identificar necessidades de reciclagem de pessoal.

Novos integrantes no quadro de funcionários da **CONCESSIONÁRIA** deverão ser submetidos a aplicação dos módulos de treinamento e capacitação necessários antes da efetiva integração dos mesmos à Operação UAI.

Os módulos a serem aplicados deverão ser a última versão disponível.