



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

APÊNDICE III
PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DAS
UNIDADES VAPT VUPT



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

SUMÁRIO

1PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO.....	3
1.1INFRAESTRUTURA PARA A REALIZAÇÃO DAS CAPACITAÇÕES.....	3
1.2COFFEE BREAK.....	4
2CAPACITAÇÃO INICIAL.....	4
2.1MÓDULOS DA CAPACITAÇÃO INICIAL.....	5
2.1.1Capacitação Técnica.....	5
4.1.1Módulo II - Treinamento Conceitual.....	6
6.1.1Módulo III – Treinamento Comportamental.....	7
6.1.2Módulo IV – Desenvolvimento Gerencial.....	8
6.1.3Módulo V – Marketing Pessoal.....	9
6.1.4Módulo VI – Treinamentos Complementares.....	10
6.2PRÉ-OPERAÇÃO.....	11
3. PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA PARA AS UNIDADES VAPT VUPT.....	11
4.PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO EM EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA - EAD.....	12



1 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

O Programa de Formação e Capacitação dos funcionários das **Unidades VAPT VUPT** deverá ser adotado pela **CONCESSIONÁRIA** na fase de implantação das mesmas, 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, desenvolvimento gerencial, entre outros.

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 de cada **Unidade VAPT VUPT**, dividido em turmas simultâneas ou não), *coffee break*, recursos audiovisuais, 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 e funcionários da **CONCESSIONÁRIA** serão de responsabilidade dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, mas ministrado pela **CONCESSIONÁRIA**, sob sua supervisão e deverão ser desenvolvidas na cidade onde estará instalada a **Unidade VAPT VUPT**.

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 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 VAPT VUPT**.

Após o término da capacitação a **CONCESSIONÁRIA** deverá entregar ao **PODER CONCEDENTE** o Relatório das Capacitações e Treinamentos realizados, contendo cópias das listas de presença com assinatura diária dos participantes e as avaliações



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

preenchidas pelos instrutores e participantes no final do treinamento com as respectivas tabulações e consolidações dos resultados alcançados.

1.1 INFRAESTRUTURA PARA A REALIZAÇÃO DAS CAPACITAÇÕES

A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar toda infraestrutura necessária, excetuando-se os conteúdos das capacitações técnicas a serem ministradas sob a supervisão dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, para a plena realização das capacitações e treinamentos para a operação das **Unidades VAPT VUPT**.

As Capacitações poderão ocorrer no local de funcionamento dos mesmos, nas cidades onde estarão instaladas as **Unidades VAPT VUPT**, devido ao acesso aos sistemas operacionais próprios, uso de equipamentos específicos, entre outras particularidades que o funcionário que será treinado deverá entrar em contato, visando garantir a plena absorção dos conhecimentos necessários à prestação dos serviços. Entretanto, tais capacitações, como regra geral, não devem depender dos locais de funcionamento dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**.

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 na cidade onde estiver instalada a **Unidade VAPT VUPT** 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**.

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:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

- 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, indicados 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, copos e talheres descartáveis, guardanapos etc. para o serviço de *coffee break*.

2 CAPACITAÇÃO INICIAL

Os profissionais selecionados para a prestação de serviços nas **Unidades VAPT VUPT**, 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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

forma a abranger todos os requisitos para dotar as **Unidades VAPT VUPT** 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 CAPACITAÇÃO TÉCNICA

O módulo de Capacitação Técnica tem por finalidade treinar os funcionários contratados pela **CONCESSIONÁRIA** para a execução dos serviços a serem prestados, sendo de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** a disponibilização de uma equipe de colaboradores que multiplicarão o conhecimento técnico aos demais atendentes contratados pela **CONCESSIONÁRIA**, sob a supervisão de cada **ÓRGÃO PARCEIRO** e no local de funcionamento do órgão, preferencialmente.

Deverá ser realizado antes da implantação das **Unidades VAPT VUPT** e sempre que existir a necessidade de atualização de informações quanto à execução dos serviços (procedimentos, documentação necessária, formulários, legislação etc.). Os funcionários, designados como colaboradores multiplicadores do conhecimento técnico, contratados da **CONCESSIONÁRIA**, serão encaminhados para treinamento pelos respectivos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e deverão ser avaliados pelo representante do órgão, atestando, ao final, o



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

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.

3	MÓDULO	4	I.A - TÉCNICA (CAPACITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS)
	Objetivo		<ul style="list-style-type: none">Capacitar os funcionários contratados da CONCESSIONÁRIA para o desenvolvimento das atividades relacionadas à prestação de serviços 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 VAPT VUPT.
	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 VAPT VUPT e suas inter-relações com os processos internos dos ÓRGÃOS PARCEIROS ;Operação de sistemas informatizados e procedimentos operacionais a serem utilizados nas Unidades VAPT VUPT.
	Instrutores		<ul style="list-style-type: none">Funcionários da CONCESSIONÁRIA e Servidores públicos do quadro próprio dos ÓRGÃOS PARCEIROS.
	Responsável pela Execução		<ul style="list-style-type: none">CONCESSIONÁRIA e Órgão Parceiro das Unidades VAPT VUPT.
	Recursos Necessários		<ul style="list-style-type: none">Local disponibilizado pelo Órgão Parceiro dentro de suas próprias instalações na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, 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 será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, sob a supervisão dos Órgãos Parceiros e deverá ser a última capacitação a ser realizada antes do início da operação das Unidades VAPT VUPT. <p>Essa capacitação deverá ser realizada a cada vez que um funcionário necessitar de atualização quanto aos serviços</p>



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

3	MÓDULO	4	I.A - TÉCNICA (CAPACITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS)
			<p>prestados, mudança de procedimentos ou de legislação, bem como o ingresso de novos funcionários.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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.▪ Para a realização desse módulo deverá ser observado o seguinte:<ul style="list-style-type: none">– A capacitação abrange duas etapas, sendo<ul style="list-style-type: none">✓ uma teórica, onde os funcionários serão apresentados aos processos operacionais referentes aos serviços prestados e suas especificidades; e✓ uma prática, onde realizarão a prestação dos serviços sob supervisão de especialistas dos órgãos.

4.1.1 MÓDULO II - TREINAMENTO CONCEITUAL

5	MÓDULO	6	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 VAPT VUPT.
	Público alvo		<ul style="list-style-type: none">▪ Todos os integrantes das Unidades VAPT VUPT, 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 (dezesesseis) 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.
	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 VAPT VUPT;▪ Modelo de Gestão das Unidades VAPT VUPT;▪ Padrões de Atendimento e Qualidade;▪ Estrutura física e layout das Unidades VAPT VUPT;▪ Normas e procedimentos: geral e específicas;▪ Uniformes e crachás;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

5	MÓDULO	6	II.A - CONCEITUAL
			<ul style="list-style-type: none">▪ Outros.
	Instrutor (es)		<ul style="list-style-type: none">▪ Profissional especializado em atendimento que possua, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência em gestão e operação de 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 para Unidade de Atendimento VAPT VUPT, com:<ul style="list-style-type: none">– Cadeiras confortáveis e ar condicionado;– Computador;– Recursos audiovisuais (projetor, telão e som);– Quadro branco ou <i>flipchart</i> e canetas piloto;– Material didático, especialmente preparado para o módulo;▪ Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
	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.

6.1.1 MÓDULO III – TREINAMENTO COMPORTAMENTAL

6.1.1.1 TREINAMENTO III.A – TREINAMENTO EM RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Módulo	III.A - Relações Interpessoais
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">▪ Oferecer aos funcionários das Unidades VAPT VUPT 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 VAPT VUPT e estabelecer uma relação de confiança e compromisso com o trabalho.▪ Aumentar o potencial dos funcionários da Unidades VAPT VUPT 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 VAPT VUPT, contempando os funcionários da CONCESSIONÁRIA e os servidores públicos.
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none">▪ 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) por turma.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	III.A - Relações Interpessoais
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">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 TodosIndividualismo 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:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras, ar condicionado;Computador;Recursos audiovisuais (projektor, telão e som);Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;Material didático, especialmente preparado para o módulo;Manual do colaborador/convivência da empresa;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
Avaliação	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.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

6.1.1.2 TREINAMENTO III.B – TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Módulo	III.B - Atendimento ao Público
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">Desenvolver junto aos funcionários das Unidades VAPT VUPT habilidades e atitudes comprometidas com o atendimento de excelência 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 VAPT VUPT, contempando 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	<ul style="list-style-type: none">Atendimento ao Cidadão;Relacionamento com o cidadão;Foco no cidadão;Dimensões de valor para o cidadão;Conquistando a confiança do cidadão;Perfis de cidadão;Atendimento ao Público;Habilidades do atendente;Responsabilidades do atendente;Atitudes Positivas: comprometimento, assiduidade, pontualidade assertividade, pro atividade e adaptação às mudanças;Empatia;Comunicação: verbal, não verbal e escrita;Respeito a clientes, colegas e hierarquia;Administração de Conflitos no Atendimento ao Público;Como lidar com objeções;Como agir em situações de estresse;Situações extremas;Solucionando problemas;Fatores que influenciam a comunicação: aspecto emocional, aspecto linguístico e escuta;Postura corporal;Relacionamento com o Cidadão;Postura no Atendimento;Competências e Responsabilidades;A importância da satisfação do cidadão;Perfil do Profissional de Atendimento;Atitudes do atendente;Conhecimento que o atendente deve ter sobre a organização;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	III.B - Atendimento ao Público
	<ul style="list-style-type: none">Habilidades do atendente;Administrando conflitos;Relacionamento entre chefias e subordinados;Aprendendo a lidar com objeções e questionamentos;Trabalho em equipe.
Instrutor (es)	<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.
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none">CONCESSIONÁRIA.
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none">Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras, ar condicionado;Computador;Recursos audiovisuais (projetor, telão e som);Quadro branco ou <i>flipchart</i> e canetas piloto;Material didático, especialmente preparado para o módulo;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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.

6.1.1.3 TREINAMENTO III.C – TREINAMENTO EM LIDERANÇA

Módulo	III.C – 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 VAPT VUPT);PODER CONCEDENTE (representantes da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT);ÓRGÃO PARCEIRO (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.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	III.C – Liderança
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;▪ Relacionamento interpessoal;▪ Gerenciamento de conflitos.
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none">▪ Profissional especializado em Psicologia Organizacional ou <i>Coaching</i>, 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:<ul style="list-style-type: none">– Mesas de apoio, cadeiras e Ar condicionado;– Computador;– Recursos audiovisuais (projektor, telão e som);– Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;– Material didático, especialmente, preparado para o módulo, incluindo jogos interativos e vídeos;▪ Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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.

6.1.2 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 VAPT VUPT.
Público alvo	<ul style="list-style-type: none">▪ CONCESSIONÁRIA (gerentes e técnicos das Unidades VAPT VUPT);▪ PODER CONCEDENTE (representantes da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT) 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 (dezesesseis) horas aula;▪ Capacitação prática - 40 (quarenta) horas.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	IV.A - Desenvolvimento Gerencial
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 VAPT VUPT;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 <i>Coaching</i> ou Desenvolvimento Gerencial, 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:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;Computador;Recursos audiovisuais (projektor, telão e som);Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;Material didático, especialmente preparado para o módulo, incluindo vídeos, textos e jogos;Manual do colaborador/convivência da empresa;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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 VAPT VUPT definidas pelo PODER CONCEDENTE. 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.Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA:<ul style="list-style-type: none">Será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o pagamento das despesas de alimentação e transporte dos funcionários sob sua responsabilidade;Os custos referentes a alimentação, transporte dos funcionários públicos correrão por conta do órgão prestador de serviço.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

6.1.3 MÓDULO V – MARKETING PESSOAL

6.1.3.1 TREINAMENTO V.A – TREINAMENTO EM ETIQUETA EMPRESARIAL

Módulo	V.A - Etiqueta Empresarial
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">Preparar os funcionários das Unidades VAPT VUPT 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 VAPT VUPT.
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 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:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;Computador e recursos audiovisuais (projeter, telão e som);Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;Material didático, especialmente preparado para este módulo;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	V.A - Etiqueta Empresarial
	didática dos instrutores e dos recursos envolvidos.

6.1.3.2 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 VAPT VUPT, valorizando a imagem, a autoestima e a boa apresentação pessoal.
Público alvo	<ul style="list-style-type: none">Funcionárias das Unidades VAPT VUPT.
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;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:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;Material didático, especialmente preparado para o módulo;Espelhos;Maquiagens e acessórios para maquiagem;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

6.1.4 MÓDULO VI – TREINAMENTOS COMPLEMENTARES

6.1.4.1 TREINAMENTO VI.A - SISTEMA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO

Módulo	VI. A - Capacitação no Sistema de Gestão do Atendimento
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">Capacitar os funcionários das Unidades VAPT VUPT no uso correto do Sistema de Gestão do Atendimento.
Público alvo	<ul style="list-style-type: none">Nível Operacional: Recepção, Orientadores, Atendentes das Unidades de Serviço, 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">Explicações teóricas e práticas de uso do sistema.
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none">Atendentes:<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 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.Supervisores<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;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	VI. A - Capacitação no Sistema de Gestão do Atendimento
	<ul style="list-style-type: none">– Abrindo o terminal do supervisor;– Realizando as configurações;– Fechando o terminal do Supervisor;– Perfil do gestor corporativo.▪ Responsáveis pela área de TIC<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 <i>net</i> (automática, parametrizada); solução <i>web</i> (script windows ou linux).
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none">▪ Fornecedor do Sistema de Gestão do Atendimento implantado nas Unidades VAPT VUPT.
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none">▪ CONCESSIONÁRIA.
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none">▪ Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none">– Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;– Computador;– Recursos audiovisuais (projetor, telão e som);– Acesso à internet;– Material didático, especialmente preparado para este módulo;▪ Sistema de Gestão do Atendimento instalado na Unidade VAPT VUPT;▪ Manual de operação do sistema;▪ Local a Unidade VAPT VUPT, adequada ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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.

6.1.4.2 TREINAMENTO VI.B – CAPACITAÇÃO BÁSICA EM LIBRAS

Módulo	VI.B - 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 VAPT VUPT.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

Módulo	VI.B - Capacitação Básica em Libras
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">Explicação 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:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;Computador;Recursos audiovisuais (projutor, telão e som);Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;Material didático, especialmente preparado para o módulo;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

6.1.4.3 TREINAMENTO VI.C - CAPACITAÇÃO BÁSICA PARA USO DO DEA E SUPORTE DE VIDA

Módulo	VI.C - 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 VAPT VUPT 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 VAPT VUPT.
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">Explicação 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:<ul style="list-style-type: none">Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;Computador;Recursos audiovisuais (projektor, 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;Local disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a Unidade VAPT VUPT, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da CONCESSIONÁRIA, dotado de todas as condições necessárias.
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.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

6.2 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 VAPT VUPT** deverão participar da Pré-Operação.

A Pré-Operação deverá ter uma duração mínima de 10 (dez) dias úteis e será realizada nos dias que antecedem a assunção ou inauguração de cada **Unidade VAPT VUPT**, 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** e prepostos designados pelo **PODER CONCEDENTE** 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.

3. PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA PARA AS UNIDADES VAPT VUPT

A **CONCESSIONÁRIA** deverá promover a contínua capacitação dos funcionários durante a duração do Contrato de Concessão das **Unidades VAPT VUPT** 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 torne sistemáticas as ações de desenvolvimento de pessoas, com o objetivo de manter o corpo funcional sempre atualizado, motivado e alinhado com o as premissas que norteiam o Programa VAPT VUPT. 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 VAPT VUPT**.

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



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

- 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 VAPT VUPT** 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** na idade onde estiver instalada a **Unidade VAPT VUPT**, 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 do corpo funcional das unidades, possibilitem a atualização das informações referentes aos serviços e desenvolvam a capacidade gerencial dos gestores.

4. PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO EM EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA - EAD

É necessário que a **CONCESSIONÁRIA** disponibilize treinamento na modalidade de Educação à Distância - EAD para os funcionários contratados da mesma, bem como aos servidores públicos que forem alocados nas **Unidades VAPT VUPT** após o período de implantação, em substituição a outros funcionários ou servidores desligados ou, ainda, em razão da expansão ou implantação de novos serviços, com o objetivo de possibilitar o alinhamento e o conhecimento acerca das premissas do Programa VAPT VUPT, do modelo de gestão e atendimento, bem como o funcionamento das unidades.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

O treinamento deverá abordar, de forma condensada, os assuntos apresentados nos módulos componentes do Programa de Formação e Capacitação para a implantação das **Unidades VAPT VUPT**.

O treinamento técnico para os novos funcionários da **CONCESSIONÁRIA** deverá ser programado pela Gerência de Atendimento de cada **Unidade VAPT VUPT** com o Supervisor da Unidade de Serviço do Órgão Parceiro.

Deverão participar do módulo de EAD todos os funcionários da **CONCESSIONÁRIA** ou servidores públicos que iniciem suas atividades pela primeira vez nas **Unidades VAPT VUPT**. O funcionário ou servidor deverá ser orientado pela equipe administrativa/RH da **Unidade VAPT VUPT** sobre as diretrizes do Programa VAPT VUPT, bem como normas e procedimentos para a realização do atendimento ao cidadão.

O conteúdo do módulo de EAD deverá obedecer aos conceitos básicos apresentados nos módulos Conceitual, Comportamental e de Atendimento ao Público, conforme as seguintes cargas horárias mínimas:

- Conceitual – 4 (quatro) horas;
- Comportamental – Relações Interpessoais – 6 (seis) horas;
- Comportamental – Liderança – 6 (seis) horas;
- Atendimento ao Público – 8 (oito) horas;
- Etiqueta Profissional – 2 (duas) horas;
- Maquiagem Profissional – 2 (duas) horas;
- Capacitação na Solução de Gestão do Atendimento – 4 (quatro) horas.

Caberá ao **PODER CONCEDENTE** verificar a qualidade do módulo em EAD para a integração de novos funcionários, determinando, se for o caso, a revisão e reaplicação dos conteúdos ministrados pela **CONCESSIONÁRIA**.

A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pelo custeio de todas as despesas relativas ao desenvolvimento, implantação e manutenção do módulo de EAD para as **Unidades VAPT VUPT**.