



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

**APÊNDICE III**  
**PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DAS**  
**UNIDADES VAPT VUPT**



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO</b>	<b>3</b>
1.1	INFRAESTRUTURA PARA A REALIZAÇÃO DAS CAPACITAÇÕES	4
1.2	COFFEE BREAK	5
<b>2</b>	<b>CAPACITAÇÃO INICIAL</b>	<b>5</b>
2.1	MÓDULOS DA CAPACITAÇÃO INICIAL	6
2.1.1	<i>Capacitação Técnica</i>	6
2.1.2	<i>Módulo II - Treinamento Conceitual</i>	8
2.1.3	<i>Módulo III – Treinamento Comportamental</i>	9
2.1.4	<i>Módulo IV – Desenvolvimento Gerencial</i>	13
2.1.5	<i>Módulo V – Marketing Pessoal</i>	15
2.1.6	<i>Módulo VI – Treinamentos Complementares</i>	17
2.2	PRÉ-OPERAÇÃO	20
<b>3.</b>	<b>PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA PARA AS UNIDADES VAPT VUPT</b>	<b>21</b>
<b>4.</b>	<b>PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO EM EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA - EAD</b>	<b>22</b>



## 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 do Órgão Parceiro, 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 preenchidas



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

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 deverão 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.

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:

- 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:



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

- 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

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 a serem serviços 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



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

(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 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"><li>Capacitar os funcionários contratados da <b>CONCESSIONÁRIA</b> 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.</li></ul>
Público Alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>Todos os funcionários que realizarão atendimento ao cidadão nas Unidades de Serviços (US) nas <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Número de Participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>De 5 (cinco) a 20 (vinte), por turma.</li></ul>
Carga Horária Mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Exposições teóricas, atividades práticas nos sistemas informatizados e materiais de apoio, como formulários, manuais, instruções de serviços etc.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviços públicos a serem prestados nas <b>Unidades VAPT VUPT</b> e suas inter-relações com os processos internos dos órgãos parceiros;</li><li>Operação de sistemas informatizados e procedimentos operacionais a serem utilizados nas <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Instrutores	<ul style="list-style-type: none"><li>Funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b> e Servidores públicos do quadro próprio dos Órgãos Parceiros.</li></ul>
Responsável pela Execução	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA</b> e Órgão Parceiro das <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Recursos Necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>Local disponibilizado pelo Órgão Parceiro dentro de suas próprias instalações na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias ao aprendizado dos serviços prestados, tais como microcomputadores, equipamentos específicos, entre outros;</li><li>Manual de Serviços do Órgão Parceiro, se houver.</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

MÓDULO	I.A - TÉCNICA (CAPACITAÇÃO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS)
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>Deverá ser contínua durante a realização do treinamento e também classificatória, com reprovação para aqueles que tiverem rendimento inferior a 70% (setenta por cento).</li></ul>
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"><li>A instrutoria será de responsabilidade da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, sob a supervisão dos Órgãos Parceiros e deverá ser a última capacitação a ser realizada antes do início da operação das <b>Unidades VAPT VUPT</b>. 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.</li><li>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.</li><li>Para a realização desse módulo deverá ser observado o seguinte:<ul style="list-style-type: none"><li>A capacitação abrange duas etapas, sendo<ul style="list-style-type: none"><li>✓ uma teórica, onde os funcionários serão apresentados aos processos operacionais referentes aos serviços prestados e suas especificidades; e</li><li>✓ uma prática, onde realizarão a prestação dos serviços sob supervisão de especialistas dos órgãos.</li></ul></li></ul></li></ul>

## 2.1.2 MÓDULO II - TREINAMENTO CONCEITUAL

MÓDULO	II.A - CONCEITUAL
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>Conhecer todo o universo conceitual que fundamenta o modelo de atendimento das Centrais de Atendimento ao Cidadão;</li><li>Alinhar conceitos e diretrizes básicas acerca do funcionamento das <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>Todos os integrantes das <b>Unidades VAPT VUPT</b>, contemplando funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b> e servidores públicos.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>Até 120 (cento e vinte) participantes por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>16 (dezesesseis) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Deverão ser utilizadas técnicas de exposições dialogadas, vivências situacionais e materiais de apoio como textos dirigidos e filmes.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>O conceito das Centrais de Atendimento ao Cidadão no Brasil;</li><li>Ética e cidadania no exercício da função pública;</li><li>Visão do cidadão sobre a prestação de serviços públicos;</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

MÓDULO	II.A - CONCEITUAL
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Experiências bem-sucedidas de Centrais de Atendimento ao Cidadão no Brasil e outros países;</li><li>▪ Objetivos, diretrizes e princípios do Programa VAPT VUPT;</li><li>▪ Modelo de Gestão das <b>Unidades VAPT VUPT</b>;</li><li>▪ Padrões de Atendimento e Qualidade;</li><li>▪ Estrutura física e layout das <b>Unidades VAPT VUPT</b>;</li><li>▪ Normas e procedimentos: geral e específicas;</li><li>▪ Uniformes e crachás;</li><li>▪ Outros.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>CONCESSIONÁRIA.</b></li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Auditório com capacidade para o número de pessoas previsto para Unidade de Atendimento VAPT VUPT, com:<ul style="list-style-type: none"><li>– Cadeiras confortáveis e ar condicionado;</li><li>– Computador;</li><li>– Recursos audiovisuais (projeter, telão e som);</li><li>– Quadro branco ou <i>flipchart</i> e canetas piloto;</li><li>– Material didático, especialmente preparado para o módulo;</li></ul></li><li>▪ Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul>

### 2.1.3 MÓDULO III – TREINAMENTO COMPORTAMENTAL

#### 2.1.3.1 TREINAMENTO III.A – TREINAMENTO EM RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Módulo	III.A - Relações Interpessoais
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oferecer aos funcionários das <b>Unidades VAPT VUPT</b> 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.</li><li>▪ 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.</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Módulo	III.A - Relações Interpessoais
	<ul style="list-style-type: none"><li>Aumentar o potencial dos funcionários da <b>Unidades VAPT VUPT</b> para que estabeleçam boas relações no ambiente de trabalho, com respeito, cordialidade e espírito de equipe.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>Todos os integrantes das <b>Unidades VAPT VUPT</b>, contempando os funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b> e os servidores públicos.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>16(dezesseis) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Exposições dialogadas, vivências situacionais, debates, materiais de apoio como textos dirigidos, filmes etc.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Expectativas e Motivações;</li><li>Comprometendo-se com as Expectativas;</li><li>Percebendo a Mim e ao Outro;</li><li>Conhecendo e Aceitando o Outro;</li><li>Avaliando os Filtros da Percepção: Cuidados com os Preconceitos e Julgamentos;</li><li>Reconhecendo seus Limites e os Limites do Outro;</li><li>Estimulando o Compromisso Individual e Grupal;</li><li>Produtividade: Conquista de Todos</li><li>Individualismo x Cooperativismo;</li><li>Maturidade do Grupo: Confiança Sustentada e Responsabilidades Partilhadas.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA.</b></li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>Mesas de apoio, cadeiras, ar condicionado;</li><li>Computador;</li><li>Recursos audiovisuais (projeter, telão e som);</li><li>Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;</li><li>Material didático, especialmente preparado para o módulo;</li></ul></li><li>Manual do colaborador/convivência da empresa;</li><li>Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
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

2.1.3.2 TREINAMENTO III.B – TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Módulo	III.B - Atendimento ao Público
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver junto aos funcionários das <b>Unidades VAPT VUPT</b> 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.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>Todos os integrantes das <b>Unidades VAPT VUPT</b>, contempando os funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b> e os servidores.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>De 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) participantes por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>16 (dezesseis) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como textos dirigidos, filmes e debates.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento ao Cidadão;</li><li>Relacionamento com o cidadão;</li><li>Foco no cidadão;</li><li>Dimensões de valor para o cidadão;</li><li>Conquistando a confiança do cidadão;</li><li>Perfis de cidadão;</li><li>Atendimento ao Público;</li><li>Habilidades do atendente;</li><li>Responsabilidades do atendente;</li><li>Atitudes Positivas: comprometimento, assiduidade, pontualidade assertividade, pro atividade e adaptação às mudanças;</li><li>Empatia;</li><li>Comunicação: verbal, não verbal e escrita;</li><li>Respeito a clientes, colegas e hierarquia;</li><li>Administração de Conflitos no Atendimento ao Público;</li><li>Como lidar com objeções;</li><li>Como agir em situações de estresse;</li><li>Situações extremas;</li><li>Solucionando problemas;</li><li>Fatores que influenciam a comunicação: aspecto emocional, aspecto linguístico e escuta;</li><li>Postura corporal;</li><li>Relacionamento com o Cidadão;</li><li>Postura no Atendimento;</li><li>Competências e Responsabilidades;</li><li>A importância da satisfação do cidadão;</li><li>Perfil do Profissional de Atendimento;</li><li>Atitudes do atendente;</li><li>Conhecimento que o atendente deve ter sobre a organização;</li><li>Habilidades do atendente;</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Módulo	III.B - Atendimento ao Público
	<ul style="list-style-type: none"><li>Administrando conflitos;</li><li>Relacionamento entre chefias e subordinados;</li><li>Aprendendo a lidar com objeções e questionamentos;</li><li>Trabalho em equipe.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>Profissional, especializado em Atendimento com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica em objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA.</b></li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>Mesas de apoio, cadeiras, ar condicionado;</li><li>Computador;</li><li>Recursos audiovisuais (projeter, telão e som);</li><li>Quadro branco ou <i>flipchart</i> e canetas piloto;</li><li>Material didático, especialmente preparado para o módulo;</li></ul></li><li>Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>

2.1.3.3 TREINAMENTO III.C – TREINAMENTO EM LIDERANÇA

Módulo	III.C – Liderança
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver habilidades gerenciais;</li><li>Mediar conflitos;</li><li>Tomar decisões;</li><li>Liderar equipes.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA</b> (gerentes e técnicos das <b>Unidades VAPT VUPT</b>);</li><li><b>PODER CONCEDENTE</b> (representantes da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT);</li><li>Órgãos Parceiros (Supervisores de Unidades de Serviços).</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>De 20 (vinte) a 30 (trinta), por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>16 (dezesseis) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Deverão ser utilizadas técnicas de exposições dialogadas, vivências situacionais, dinâmicas de grupo e materiais de apoio como textos dirigidos, filmes, jogos e debates.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Liderança, habilidades e técnicas de negociação;</li><li>Estilos de liderança e exercício da liderança no dia a dia;</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

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

#### 2.1.4 MÓDULO IV – DESENVOLVIMENTO GERENCIAL

Módulo	IV.A - Desenvolvimento Gerencial
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Desenvolver habilidades gerenciais;</li><li>▪ Introduzir os processos e os procedimentos de gestão das <b>Unidades VAPT VUPT.</b></li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>CONCESSIONÁRIA</b> (gerentes e técnicos das <b>Unidades VAPT VUPT</b>);</li><li>▪ <b>PODER CONCEDENTE</b> (representantes da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT);</li><li>▪ Órgãos Parceiros (Supervisores de Unidades de Serviços).</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De 20 (vinte) a 30 (trinta), por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Capacitação teórica - 16 (dezesesseis) horas aula;</li><li>▪ Capacitação prática - 40 (quarenta) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como textos dirigidos, manuais operacionais, filmes e debates.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Introdução ao Gerenciamento;</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Módulo	IV.A - Desenvolvimento Gerencial
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Introduzir os processos e os procedimentos de gestão da operação das <b>Unidades VAPT VUPT</b>;</li><li>▪ Gestão compartilhada, papéis e responsabilidades;</li><li>▪ Processos e procedimentos de atendimento e de suporte operacional;</li><li>▪ Acompanhamento, monitoramento e controles;</li><li>▪ Política, padrões da qualidade e indicadores de desempenho;</li><li>▪ Gestão de pessoas;</li><li>▪ Mediação de conflitos.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>CONCESSIONÁRIA.</b></li></ul>
Recursos necessários:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>– Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;</li><li>– Computador;</li><li>– Recursos audiovisuais (projektor, telão e som);</li><li>– Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;</li><li>– Material didático, especialmente preparado para o módulo, incluindo vídeos, textos e jogos;</li></ul></li><li>▪ Manual do colaborador/convivência da empresa;</li><li>▪ Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul>
Outras informações	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A parte prática desta capacitação será realizada nas <b>Unidades VAPT VUPT</b> definidas pelo <b>PODER CONCEDENTE</b>. 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.</li><li>▪ Responsabilidades da <b>CONCESSIONÁRIA</b>:<ul style="list-style-type: none"><li>– Será de responsabilidade da <b>CONCESSIONÁRIA</b> o pagamento das despesas de alimentação e transporte dos funcionários sob sua responsabilidade;</li><li>– Os custos referentes a alimentação, transporte dos funcionários públicos correrão por conta do órgão prestador de serviço.</li></ul></li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

## 2.1.5 MÓDULO V – MARKETING PESSOAL

### 2.1.5.1 TREINAMENTO V.A – TREINAMENTO EM ETIQUETA EMPRESARIAL

Módulo	V.A - Etiqueta Empresarial
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Preparar os funcionários das <b>Unidades VAPT VUPT</b> nos aspectos da boa apresentação pessoal, postura profissional dentro das unidades, uso correto do uniforme, regras de tratamento formal e informal, entre outros.</li></ul>
<b>Público alvo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Funcionários de atendimento da <b>CONCESSIONÁRIA</b> e servidores públicos integrantes das <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
<b>Número de participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) participantes por turma.</li></ul>
<b>Carga horária mínima</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>4 (quatro) horas.</li></ul>
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Exposições dialogadas, vivências situacionais, materiais de apoio como textos dirigidos, filmes e debates.</li></ul>
<b>Conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Apresentação pessoal;</li><li>Etiquetas das apresentações;</li><li>Etiquetas dos cumprimentos e saudações;</li><li>Imagem pessoal;</li><li>Uso correto do uniforme;</li><li>Uso correto da gravata;</li><li>Cuidados especiais com cores, formas e adereços;</li><li>Cabelos: apresentação correta;</li><li>Etiqueta ao telefone;</li><li>Regras de tratamento.</li></ul>
<b>Instrutor (es)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profissional especializado em Etiqueta Empresarial com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.</li></ul>
<b>Responsável pela execução</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA.</b></li></ul>
<b>Recursos necessários</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;</li><li>Computador e recursos audiovisuais (projektor, telão e som);</li><li>Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;</li><li>Material didático, especialmente preparado para este módulo;</li></ul></li><li>Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
<b>Avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

2.1.5.2 TREINAMENTO V.B – TREINAMENTO EM MAQUIAGEM PROFISSIONAL

Módulo	V.B – Maquiagem Profissional
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"><li>Ministrar técnicas de maquiagem profissional para as funcionários do sexo feminino das <b>Unidades VAPT VUPT</b>, valorizando a imagem, a autoestima e a boa apresentação pessoal.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>Funcionárias das <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>De 25 (vinte e cinco) a 40 (quarenta) participantes por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>4 (quatro) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Tipos de pele;</li><li>Preparação da pele para maquiagem;</li><li>Maquiagem profissional;</li><li>Uso de base e blush;</li><li>Maquiagem para olhos e boca;</li><li>Combinação de cores;</li><li>Experiência prática de maquiagem profissional.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>Profissional especializado em Maquiagem Profissional com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA</b>.</li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;</li><li>Material didático, especialmente preparado para o módulo;</li></ul></li><li>Espelhos;</li><li>Maquiagens e acessórios para maquiagem;</li><li>Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

## 2.1.6 MÓDULO VI – TREINAMENTOS COMPLEMENTARES

### 2.1.6.1 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"><li>Capacitar os funcionários das <b>Unidades VAPT VUPT</b> no uso correto do Sistema de Gestão do Atendimento.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>Nível Operacional: Recepção, Orientadores, Atendentes das Unidades de Serviço, Servidores Públicos;</li><li>Nível Gerencial: Gerentes de Atendimento, Supervisores de Unidades de Serviço, Gerente de TI;</li><li>Configuração e Suporte: Técnicos em informática.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>Turmas com, no máximo, 40 (quarenta) pessoas.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>Nível Operacional: 04 (quatro) horas;</li><li>Nível Gerencial: 08 (oito) horas;</li><li>Configuração e Suporte: 08 (oito) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Explicações teóricas e práticas de uso do sistema.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendentes:<ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>Abrindo o terminal do atendente;</li><li>Como realizar a triagem e emitir uma senha (seleção do órgão; seleção do serviço; seleção da prioridade; motivo de não emissão);</li><li>Como chamar o próximo cidadão para o atendimento;</li><li>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);</li><li>Desconectando o terminal do atendente;</li><li>O que pode ser monitorado pelo terminal do atendente.</li></ul></li><li>Supervisores<ul style="list-style-type: none"><li>Nivelar conceitos sobre Módulo Atendente no sistema (conhecer todos os conceitos e funcionalidades dedicadas ao atendente);</li><li>Nivelar conceitos para supervisores;</li><li>Perfil do supervisor;</li><li>Abrindo o terminal do supervisor;</li><li>Realizando as configurações;</li><li>Fechando o terminal do Supervisor;</li><li>Perfil do gestor corporativo.</li></ul></li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Módulo	VI. A - Capacitação no Sistema de Gestão do Atendimento
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Responsáveis pela área de TIC<ul style="list-style-type: none"><li>– Apresentação do Sistema;</li><li>– Apresentação do Hardware: Tipos de Painéis; Tipos de Impressoras; Terminais de Chamadas (TA); Terminais de Avaliação;</li><li>– Backup do sistema: solução <i>net</i> (automática, parametrizada); solução <i>web</i> (script windows ou linux).</li></ul></li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fornecedor do Sistema de Gestão do Atendimento implantado nas <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>CONCESSIONÁRIA</b>.</li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>– Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;</li><li>– Computador;</li><li>– Recursos audiovisuais (projektor, telão e som);</li><li>– Acesso à internet;</li><li>– Material didático, especialmente preparado para este módulo;</li></ul></li><li>▪ Sistema de Gestão do Atendimento instalado na <b>Unidade VAPT VUPT</b>;</li><li>▪ Manual de operação do sistema;</li><li>▪ Local a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequada ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul>
Outras informações	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A capacitação deverá ter, obrigatoriamente, parte teórica e parte prática.</li><li>▪ A <b>CONCESSIONÁRIA</b> será responsável por fornecer as instalações, equipamentos necessários e material didático.</li></ul>

2.1.6.2 TREINAMENTO VI.B – CAPACITAÇÃO BÁSICA EM LIBRAS

Módulo	VI.B - Capacitação Básica em Libras
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Proporcionar conhecimentos teóricos e experiências práticas para a superação das dificuldades no processo de interação linguística e cultural entre pessoas surdas e ouvintes.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Equipe de recepção e orientação das <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De 15 (quinze) a 20 (vinte) participantes por turma.</li></ul>
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 40 (quarenta) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Explicação teórica da linguagem dos sinais e aprendizado prático.</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Módulo	VI.B - Capacitação Básica em Libras
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A história dos surdos;</li><li>▪ Libras;</li><li>▪ Surdez;</li><li>▪ Graus de deficiência auditiva;</li><li>▪ Como lidar com a surdez;</li><li>▪ A comunicação;</li><li>▪ Intérprete;</li><li>▪ Aprendendo e praticando libras;</li><li>▪ Alfabeto datilológico e numeral;</li><li>▪ Cumprimentos e gentilezas;</li><li>▪ Direção, medidas e tamanhos;</li><li>▪ Ações (verbos) e pronomes;</li><li>▪ Sentimentos, características e qualidades;</li><li>▪ Expressões comuns.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Profissional especializado em Libras com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>CONCESSIONÁRIA</b></li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>– Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;</li><li>– Computador;</li><li>– Recursos audiovisuais (projeter, telão e som);</li><li>– Quadro branco ou flipchart e canetas piloto;</li><li>– Material didático, especialmente preparado para o módulo;</li></ul></li><li>▪ Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul>

2.1.6.3 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"><li>▪ Capacitar os funcionários das <b>Unidades VAPT VUPT</b> para o uso do DEA nos casos de emergências cardiopulmonar.</li></ul>
Público alvo	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Equipe de recepção, orientação e gerência administrativa das <b>Unidades VAPT VUPT</b>.</li></ul>
Número de participantes	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De 20 (vinte) a 40 (quarenta) por turma.</li></ul>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Módulo	VI.C - Capacitação Básica para uso do DEA (Desfibrilador Externo Automático) e Suporte de Vida
Carga horária mínima	<ul style="list-style-type: none"><li>4 (quatro) horas.</li></ul>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"><li>Explanção teórica e uso prático do aparelho.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>O que é DEA;</li><li>Aspectos éticos do uso do DEA (Desfibrilador Externo Automático) no Brasil;</li><li>Anatomia e fisiologia do Sistema Circulatório;</li><li>Avaliação do Cenário: Cinemático do trauma;</li><li>Avaliação Inicial: Vias Aéreas; Respiração; Circulação;</li><li>Como e quando utilizar o DEA;</li><li>Desfibrilação Precoce;</li><li>Diferentes tipos de DEA;</li><li>Inspeção e Manutenção do DEA;</li><li>Marca-passo e Desfibriladores Implantados;</li><li>Ressuscitação Cardiopulmonar - RCP e DEA.</li></ul>
Instrutor (es)	<ul style="list-style-type: none"><li>Profissional especializado em uso de DEA, com experiência comprovada através de atestado de qualificação técnica com objeto similar de, no mínimo, 3 (três) clientes.</li></ul>
Responsável pela execução	<ul style="list-style-type: none"><li><b>CONCESSIONÁRIA.</b></li></ul>
Recursos necessários	<ul style="list-style-type: none"><li>Sala de treinamento com:<ul style="list-style-type: none"><li>Mesas de apoio, cadeiras e ar condicionado;</li><li>Computador;</li><li>Recursos audiovisuais (projektor, telão e som);</li><li>Quadro branco ou <i>flipchart</i> e canetas piloto;</li><li>Material didático especialmente preparado para o módulo;</li></ul></li><li>Desfibrilador, bonecos e outros equipamentos específicos;</li><li>Local disponibilizado pela <b>CONCESSIONÁRIA</b>, próprio ou de terceiros, na cidade onde será instalada a <b>Unidade VAPT VUPT</b>, adequado ao treinamento a ser ministrado aos funcionários da <b>CONCESSIONÁRIA</b>, dotado de todas as condições necessárias.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>

## 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 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



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

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:

- 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;



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

- 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.

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**.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

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**.