

TREINAMENTO MÓDULO RESOLUÇÃO - SIGRC

O projeto visa capacitar os servidores de órgãos/secretarias ao correto manuseio e utilização da plataforma SIGRC para realização de tratamento de solicitações de forma eficaz.

OBJETIVOS:

Como resultado da capacitação é esperado que os agentes públicos municipais dos órgãos/secretarias sejam capazes de manusear corretamente as ferramentas, de forma autônoma e independente, de acordo com o perfil de usuário.

Objetivo específico:

O treinamento é voltado para o ensino das funcionalidades do módulo Resolução, da plataforma SIGRC com o propósito de tornar o treinando apto para executar as funções do dia a dia como tratamento de protocolos, gestão de ocorrências e manuseio correto da plataforma etc.

CONTEÚDO

Etapa 1: Avisos/Ocorrências e Eventos

Avisos/Ocorrências e Eventos

Caixas de Tratamentos

Recebidas

Órfãs

Minhas Solicitações

Pesquisar Munícipe

Etapa 2: Caixas Administrativas

Caixas Administrativas

Atribuídas

Aprovações

Finalizadas

Monitoramento Spam

Tratamento de Solicitações

Busca Geral

Filtrar Caixas

Intervalo para Almoço

Etapa 3: Tratamento de Solicitações

Tratamento de Solicitações (continuação)

Atribuir

Enviar para Aprovação

Transferência de Demanda

Reclassificar

Ações Tomadas (Nota Interna)

Responder

Reiterar

Finalizar

Etapa 4: Gerenciador de Email

Gerenciador de Email

Qual a função do Gerenciador de E-mail?

Metodologia e Dinâmicas

Aula Demonstrativa e Dialógica

Demonstração em tempo real através da plataforma SIGRC

Interação com questões práticas do dia a dia dos alunos

Dinâmicas Práticas

Plataforma de aprendizado com jogos: Jogos interativos sobre o conteúdo apresentado

Formulário de Absorção: Teste de conhecimento para avaliar a compreensão do conteúdo

Encerramento

Feedback dos Participantes

Coleta de sugestões e impressões sobre o treinamento

Próximos Passos

Recursos adicionais e apoio pós treinamento

METODOLOGIA

A metodologia utilizada é uma combinação da aula demonstrativa e dialógica onde iremos demonstrar o conteúdo em tempo real através da plataforma SIGRC e ao mesmo tempo incentivar a participação dos alunos interagindo com questões práticas do dia a dia.

PÚBLICO-ALVO

Agentes Públicos Municipais que utilizem a plataforma SIGRC.

PRÉ-REQUISITO

1. Conhecimentos Básicos de Informática:

Familiaridade com o uso de computadores e navegação na internet.

Conhecimento básico de software de escritório (Microsoft Office ou similar).

2. Acesso ao Sistema SIGRC:

Conta de usuário ativa no sistema.

Acesso às credenciais de login fornecidas pela empresa.

3. Infraestrutura:

Máquina com acesso à internet.

Recomendamos o uso de Smartphone para acesso à plataforma de aprendizado através de jogos.

4. Experiência Prévia:

Conhecimento básico dos processos e operações que serão gerenciados pelo sistema SIGRC.

5. Preparação Individual:

Revisar os materiais de referência antes do início do treinamento.

Anotar dúvidas e tópicos específicos que gostaria de abordar durante as sessões.

6. Participação no Treinamento:

Compromisso de participar integralmente das sessões de treinamento agendadas.

7. Disponibilidade para realizar atividades práticas e exercícios propostos durante e após o treinamento

CARGA HORÁRIA: 4 horas

AVALIAÇÃO

Frequência mínima: 100%.

Conceito mínimo: Bom

MINIBIO DOS EDUCADORES

COORDENADOR/EDUCADOR: RAFAEL MARTINS FIALHO

Minibio: Gestor de Políticas Públicas e Tecnólogo em Logística. Atua como Assessor Técnico na Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização de Serviços Públicos desde 2019. Responsável pelo Plano Permanente de Capacitações da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

EDUCADOR: NATHÁLIA VINCE BONADIMAN RAMOS

Minibio: Atua em uma empresa de tecnologia, e acumula 3 anos de experiência como Analista de Treinamento e Desenvolvimento. Sua função principal é identificar necessidades de capacitação, planejar e implementar programas de treinamento para aprimorar as habilidades e competências dos colaboradores e ou treinandos. Nathália é formada em Gestão de Qualidade pela Faculdade Católica Paulista.

EDUCADOR: ALESSANDRA BERGOCE

Minibio: Formada em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo, Alessandra trabalha atua em uma empresa de tecnologia, há dois anos. Sua experiência abrange a criação de conteúdo e redação voltada para treinamentos, contribuindo para o desenvolvimento e qualificação dos colaboradores.