

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Apêndice V – Especificações de Capacitações e Treinamentos

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÕES

1.1. Para que o Programa Descomplica SP cumpra com a missão de fornecer serviços de alta qualidade à população da Cidade de São Paulo, é de extrema importância que os recursos alocados pela **CONTRATADA** sejam capacitados, tanto tecnicamente (em serviços), como conceitualmente com base nos princípios do programa e da política municipal de atendimento;

1.2. Os serviços de alta qualidade oferecidos pelo Descomplica SP devem abranger um atendimento humanizado, acolhedor e inclusivo, ao mesmo tempo em que os funcionários devem ser capazes de resolver problemas de maneira inovadora e dentro dos parâmetros legais;

1.3. Para que isso seja possível, é preciso que a gestão, ora delegada, invista em capacitações que atendam os mesmos parâmetros, além de ser uma gestão participativa e matricial;

1.4. Com base nessas necessidades, a **CONTRATADA** deverá se responsabilizar pela formação e capacitação dos recursos alocados nas unidades de atendimento, durante toda a vigência do contrato, conforme tabela abaixo e requisitos a seguir:

Módulo	Frequência	Modalidade	Local
Capacitação Inicial - Liderança - Conceitual e comportamental	Apenas no início da alocação	Presencial	Nas dependências das unidades de atendimento.
Capacitação Inicial Em serviço	Apenas no início da alocação	Presencial	Nas dependências das unidades de atendimento
Integração para novos funcionários	Sempre que houver ingresso de novo profissional não capacitado	Misto: EAD aulas assíncronas e atividades presenciais	Nas dependências das unidades de atendimento
Educação Contínua - Atendimento - Liderança	No mínimo a cada 12 meses. Primeira capacitação 12 meses após o início do contrato	Misto: Presencial, EAD com aulas assíncronas, EAD ao vivo e atividades presenciais	Nas dependências das unidades de atendimento
Educação Contínua e Atualização Em Serviços	Sempre que houver uma demanda ou que houver mudança nos fluxos dos serviços	Podendo ser presenciais, EAD assíncronas ou EAD ao vivo, a ser definido pela CONTRATANTE	Nas dependências das unidades de atendimento ou em locais disponibilizados pela CONTRATANTE e/ou Secretarias parceiras
Treinamento Especial	No início da alocação	Presencial	Em local específico e

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

• Prevenção e combate a incêndios e primeiros socorros	e/ou sempre que houver uma demanda ou que houver mudança nos fluxos dos serviços		apropriado para o desenvolvimento das atividades
--	--	--	--

2. CAPACITAÇÃO INICIAL

2.1. A capacitação inicial compreende dois módulos que serão aplicados apenas no início da prestação de serviço;

2.2. É imprescindível que os postos já estejam determinados e aptos para a prestação do serviço;

2.3. CAPACITAÇÃO INICIAL - LIDERANÇA

- A **CONTRATADA** deverá ministrar aos profissionais que assumirão os postos de trabalho de Gestão/Administração da Unidade de Atendimento (Diretores e Assistentes) capacitação específica sobre liderança e gestão de pessoas com carga horária mínima de **24 (vinte e quatro) horas**;

- A **CONTRATADA** será responsável por fornecer todos os recursos necessários para a capacitação inicial para Liderança, que inclui: recursos audiovisuais, materiais didáticos, insumos, alimentação e custos de deslocamento do seu pessoal até o local da capacitação, se for o caso;

- Todo material, apresentações, apostilas e outros serão armazenados em plataforma EAD da **CONTRATANTE** para que sejam aproveitados a qualquer momento na modalidade ensino a distância;

- Dentro do prazo de **5 (cinco) dias úteis** da data de expedição da ordem de serviço, a **CONTRATADA** deverá fornecer o conteúdo programático e os currículos dos profissionais que ministrarão os conteúdos;

- No prazo de **5 (cinco) dias úteis** a **CONTRATANTE** deverá aprovar ou rejeitar o conteúdo e os profissionais;

- Os conteúdos deverão conter no mínimo:

- Princípios da liderança moderna, acolhedora e humanizada;

- Princípios de gestão de pessoas – confiança e transparência;

- Gestão do Contrato;

- Conteúdo em serviço;

- A **CONTRATANTE** ministrará as aulas que abrangerão os conteúdos em serviço, ou seja, detalhará como executar as atividades previstas neste termo;

- O objetivo desta capacitação é desenvolver ou reforçar as habilidades de liderança e gestão de pessoas de maneira que estes líderes sejam capazes de gerir as competências e habilidades de suas equipes no atendimento humanizado e acolhedor, característico do Descomplica SP, lidar com conflitos, estimular o trabalho em equipe, o respeito e a transparência, além de

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

capacitar essa liderança para a execução das atividades técnicas, inerentes das atividades presentes neste memorial;

- A capacitação inicial – módulo para a Liderança, será ministrada presencialmente, em uma ou mais das unidades de cada Lote, que comporte o número de participantes que poderá ser dividida em uma ou mais turmas, de acordo com o cronograma estabelecido pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, em conjunto com a **CONTRATADA**, de modo que não prejudique o atendimento nas unidades;
- O programa de capacitação inicial, assim como os demais programas, deverá ser enriquecido com exercícios de fixação e dinâmicas de grupo, que favoreçam a integração, estimulem a participação e mantenham a concentração e atenção dos participantes;

2.4. CAPACITAÇÃO INICIAL – CONCEITUAL, COMPORTAMENTAL E EM SERVIÇOS

2.2.1 Essa capacitação tem o objetivo de preparar os profissionais de atendimento, para o desenvolvimento das atividades relacionadas à execução dos serviços e outras atividades pertinentes à operação da Unidade de Atendimento e das Secretarias e órgãos participantes, de acordo com os princípios, conceitos, normas e procedimentos do Programa Descomplica SP;

2.2.2 Este módulo será desenvolvido de maneira conjunta entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, de forma que os conteúdos sejam divididos entre si, de acordo com a sua natureza;

2.2.3 Será realizada presencialmente, e aplicada para todos os funcionários que atuarão na unidade de atendimento do Descomplica SP, inclusive para os profissionais que executarão as atividades de Administração/Gestão;

2.2.4 A capacitação inicial – módulo conceitual e comportamental, será ministrado em uma ou mais unidade do correspondente Lote, desde que comporte o número de participantes, e deverá ser dividida, em uma ou mais turmas, de acordo com cronograma estabelecido pela SMIT em conjunto com a **CONTRATADA** de maneira que não prejudique o atendimento;

2.2.5 Este módulo terá duração mínima de **40 (quarenta) horas**, ou de acordo com as definições da **CONTRATANTE**;

2.2.6 A capacitação inicial – módulo de serviços, será ministrado nas dependências das unidades de atendimento já em operação e na qual o recurso está alocado e terá duração mínima de **30 (trinta) horas**;

2.2.7 O conteúdo programático será definido pela SMIT e entregue à **CONTRATADA** assim que emitida a ordem de serviço;

2.2.8 Depois de definido o conteúdo programático, a **CONTRATADA** terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para apresentar os planos de aula detalhados e os currículos dos profissionais que ministrarão os conteúdos;

2.2.9 A **CONTRATANTE** terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para aprovar ou rejeitar o plano de aula e os profissionais;

2.2.10 O programa de Capacitação Inicial conterá no mínimo:

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Conteúdo	Responsável
Orientações sobre o Programa: Princípios, normas e procedimentos, diretrizes, gestão do conhecimento, política municipal de atendimento ao cidadão;	CONTRATANTE - SMIT
Inteligência emocional, comunicação não violenta, cidadania e o papel do agente público, inclusão, diversidade;	CONTRATADA
Capacitação em serviços: prática de atendimento com monitoria;	CONTRATANTE e CONTRATADA

2.1.11. A **CONTRATADA** será responsável por fornecer todos os recursos necessários para a capacitação Inicial – Conceitual, Comportamental e em Serviços, que inclui recursos audiovisuais, materiais didáticos, insumos, alimentação e custos de deslocamento, quando for o caso;

2.1.12. A **CONTRATADA** deverá fornecer, sem custos adicionais, o local, junto ao treinamento teórico e prático de prevenção e combate a incêndios para dois 2 postos por unidade do programa Descomplica, assegurando que os participantes recebam instruções sobre prevenção, classes de incêndio, manuseio de extintores, procedimentos de evacuação e primeiros socorros, com emissão de certificados válidos conforme legislação vigente. Em caso de substituição de qualquer posto treinado, a **CONTRATADA** deverá realizar novo treinamento para o substituto, mantendo sempre a quantidade mínima de dois postos capacitados por unidade. O treinamento deverá ser agendado em comum acordo com a **CONTRATANTE**, sem prejuízo das atividades operacionais, e atender às normas do Corpo de Bombeiros locais e à NR 23 (Proteção Contra Incêndios).

2.1.13. Todo material, apresentações, apostilas e outros documentos serão armazenados em plataforma EAD da **CONTRATANTE** para que sejam aproveitados a qualquer momento na modalidade ensino a distância;

2.1.14. O programa de capacitação inicial, assim como os demais programas, deverá ser enriquecido com exercícios de fixação e dinâmicas de grupo, que favoreçam a integração, estimulem a participação e mantenham a concentração e atenção dos participantes;

3. INTEGRAÇÃO PARA NOVOS FUNCIONÁRIOS

3.1. Esta capacitação deverá ser ministrada a todos os novos ocupantes dos postos de trabalho da **CONTRATADA**, para serviços de recepção, informação, atendimento e orientação ao público, que iniciarem a prestação de serviços na unidade de Atendimento após o período de implantação, garantindo o repasse de todo conteúdo programático previsto para a Capacitação Inicial – Módulos Liderança, Conceitual, Comportamental e em Serviços, de acordo com as atribuições a serem desenvolvidas pelo profissional;

3.2. O treinamento será realizado na própria Unidade de Atendimento, durante o horário de funcionamento da unidade e será realizado na modalidade de ensino misto, ou seja, conteúdo EAD com aulas assíncronas e/ou ao vivo e atividades presenciais de fixação;

3.3. Esta capacitação deverá ser realizada imediatamente após o início do desempenho das atividades do novo integrante na

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Unidade de Atendimento e concluída em até **30 (trinta) dias corridos**;

3.4. Todo material, videoaulas, animações, apostilas, exercícios de fixação, serão armazenados em plataforma EAD da **CONTRATANTE** e comporá sua gestão de conhecimento de maneira que possam ser ministradas a qualquer momento;

3.5. Dentro do prazo de **30 (trinta) dias** da data de expedição da ordem de início, a **CONTRATADA** deverá fornecer o conteúdo programático;

3.6. Dentro do prazo de **60 (sessenta) dias** da data de expedição da ordem de início, a **CONTRATADA** deverá apresentar o conteúdo EAD e os exercícios de fixação;

3.7. No prazo de **5 (cinco) dias úteis**, após a apresentação, a **CONTRATANTE** deverá aprovar ou rejeitar o conteúdo;

3.8. O módulo integração para novos profissionais deverá conter no mínimo:

- Treinamento de liderança, conceitual e comportamental (EAD + presencial), com os mesmos conteúdos da capacitação inicial de maneira resumida e com no mínimo **8 (oito) horas**;

- Treinamento em serviços (presencial): duração mínima de 30 horas, a ser realizado nas dependências da unidade de atendimento, na modalidade prática que consiste no acompanhamento de um profissional já habilitado. A carga horária será dimensionada conforme cronograma estabelecido pela **CONTRATANTE** em conjunto com a **CONTRATADA**, de acordo com o conteúdo elaborado para cada perfil;

3.9. O programa de integração de novos funcionários, assim como os demais programas, deverá ser enriquecido com exercícios de fixação e dinâmicas de grupo, que favoreçam a integração, estimulem a participação e mantenham a concentração e atenção dos participantes;

4. PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTÍNUA E ATUALIZAÇÃO

4.1. O programa de **Educação Contínua - Atendimento** tem o objetivo de desenvolver e renovar competências pertinentes ao atendimento acolhedor e humanizado, mantendo a qualidade e garantindo que os princípios do programa se mantenham vivos de maneira contínua;

4.2. O programa de **Educação Contínua - Liderança** tem o objetivo de desenvolver e renovar competências pertinentes à liderança moderna e gestão de pessoas, garantindo que os princípios do programa se mantenham vivos de maneira contínua, tratando didaticamente dos seguintes assuntos:

- A capacitação será realizada na modalidade de ensino a distância (aulas assíncronas ou ao vivo) e/ou presencial, de acordo com a avaliação da SMIT. As capacitações serão ministradas nas dependências da própria Unidade de Atendimento; durante o horário de funcionamento da unidade; em uma ou mais turmas, de acordo com cronograma estabelecido pela SMIT em conjunto com a **CONTRATADA**, de maneira que não haja interrupção do atendimento e terá no mínimo, (01) uma capacitação anual, iniciando 12 meses após o início do contrato;

- O conteúdo deverá ser renovado a cada 12 meses de maneira que os integrantes da unidade de atendimento possam ser

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

reciclados nos seus conhecimentos e habilidades de maneira não repetitiva, despertando assim, maior interesse dos participantes;

- Esta capacitação será aplicada a todos os recursos alocados pela **CONTRATADA** e a participação deverá ser comprovada por meio de lista de chamada;
- A **CONTRATADA** será responsável por fornecer todos os recursos necessários, que inclui, recursos audiovisuais, materiais didáticos, insumos e alimentação;
- Todo material, apresentações, apostilas e outros serão armazenados em plataforma EAD da **CONTRATANTE** para que sejam aproveitados a qualquer momento na modalidade ensino a distância;
- O programa de educação contínua, assim como os demais programas, deverá ser enriquecido com exercícios de fixação e dinâmicas de grupo, que favoreçam a integração, estimulem a participação e mantenham a concentração e atenção dos participantes;

4.3. EDUCAÇÃO CONTÍNUA E ATUALIZAÇÃO - ATENDIMENTO

4.3.1. O conteúdo do programa deverá abordar, no mínimo, os temas abaixo, de acordo com as necessidades das unidades e do contexto, seguindo as definições da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia:

- Comunicação;
- Postura;
- Relacionamento;
- Trabalho em equipe;
- Motivação;
- Conflitos;
- Resgatar princípios, normas, procedimentos e diretrizes do Programa DESCOMPLICA SP;

4.4. EDUCAÇÃO CONTÍNUA E ATUALIZAÇÃO – LIDERANÇA

4.4.1. O conteúdo do programa deverá abordar no mínimo, os temas abaixo, de acordo com as necessidades das unidades e do contexto, seguindo as definições da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia:

- Liderança;
- Gestão de pessoas;
- Comunicação;
- Postura;
- Relacionamento;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Trabalho em equipe;
- Motivação,
- Conflitos,
- Feedback;
- Resgatar princípios, normas, procedimentos e diretrizes do Programa DESCOMPLICA SP;

4.5. EDUCAÇÃO CONTÍNUA E ATUALIZAÇÃO – EM SERVIÇOS

4.5.1. A educação contínua em serviços, consiste em capacitar os recursos alocados em conteúdos técnicos que aprimorem o seu conhecimento sobre os serviços executados;

4.5.2. Este conteúdo deverá ser elaborado pela CONTRATANTE sempre que houver uma demanda ou houver uma alteração na execução e/ou nos requisitos dos serviços;

4.5.3. A CONTRATANTE e as Secretarias/Órgãos parceiros fornecerão todas as informações necessárias para que os conteúdos sejam elaborados pela CONTRATADA;

4.5.4. Os treinamentos poderão ser em EAD por meio de aulas assíncronas ou ao vivo e/ou presenciais, de acordo com a situação. Sendo em EAD, aulas assíncronas, o material deverá ser armazenado na plataforma EAD fornecida pela CONTRATANTE;

4.5.5. Sendo presencial ou em EAD ao vivo, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários para a execução da capacitação;

5. RESPONSABILIDADE DAS PARTES:

5.1. A CONTRATANTE será responsável por:

- Esclarecer dúvidas e orientar o profissional comprovadamente capacitado na área, indicado pela CONTRATADA e, previamente, aprovado pela CONTRATANTE, quanto ao planejamento e aplicação das capacitações;
- Aprovar os profissionais comprovadamente capacitados e habilitados na área, para aplicação de palestras;
- Aprovar o conteúdo programático e os planos de aula;
- Elaborar o cronograma de realização da capacitação em conjunto com a CONTRATADA;
- Definir e fornecer o conteúdo das capacitações em serviço, princípios, diretrizes, entre outros de sua responsabilidade, a serem aplicados para cada tipo de perfil;
- Definir e fornecer a plataforma EAD onde os conteúdos elaborados pela CONTRATANTE ficarão armazenados;
- Validar o efetivo resultado e a qualidade da capacitação, através das Avaliações de Reação e respectivas tabulações fornecidas pela CONTRATANTE. Determinando, se for o caso, a revisão e reposição dos conteúdos aplicados;
- Todas as ações relacionadas à capacitação de profissionais do Programa, terão o acompanhamento presencial ou a distância de especialistas da CONTRATANTE;
- Medir os postos de trabalho quando estiverem em capacitação, com os mesmos parâmetros das medições realizadas para a

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

prestação de serviço;

5.2. A CONTRATADA será responsável por:

- Indicar profissionais, comprovadamente capacitados e habilitados, que serão responsáveis pela aplicação e acompanhamento do treinamento. Este profissional deverá ser previamente aprovado pela SMIT;
- Indicar profissional comprovadamente capacitado e habilitado na área, para aplicação das palestras/aulas que trate dos assuntos propostos para os programas de capacitação;
- Elaborar cronograma em conjunto com a CONTRATANTE;
- Desenvolver conteúdos EAD (aulas assíncronas, vídeos, animações) e apresentações, com alta qualidade e resolução, seguindo a orientação da CONTRATANTE, para compor eventuais conteúdos à distância e disponibilizá-los na plataforma indicada;
- Preparar local na própria unidade de atendimento ou disponibilizar local apropriado, de acordo com a situação, com equipamentos, insumos e itens de coffee break apropriados para a realização da capacitação;
- Custear as despesas de deslocamento dos recursos a serem capacitados, quando esta ocorrer fora da unidade de atendimento na qual o recurso está alocado.
- Aplicar o conteúdo programático, separar e classificar as equipes a serem treinadas de acordo com cronograma elaborado e aprovado pela CONTRATANTE;
- Gerar as listas de presença durante o período de treinamento com assinatura dos participantes;
- Aplicar as avaliações de reação, elaborar suas tabulações e encaminhá-las à CONTRATANTE, em até 05 (cinco) dias úteis após o término da aplicação do treinamento.