

**APÊNDICE I**  
**ESPECIFICAÇÕES DOS RECURSOS HUMANOS E TREINAMENTOS**

**SUMÁRIO**

1. RECURSOS HUMANOS .....	3
2. TREINAMENTOS .....	30
3. DIMENSIONAMENTO.....	36

## 1. RECURSOS HUMANOS

### 1.1 ESPECIFICAÇÕES A SEREM OBSERVADAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá seguir as especificações técnicas descritas neste APÊNDICE e nos termos do Edital e demais anexos, atentando para as definições e requisitos necessários, visando a manutenção do padrão de qualidade dos serviços objeto desta licitação.

O quadro de recursos humanos das Unidades será composto por:

- servidores públicos estaduais/municipais indicados para a atividade de Atendimento e Supervisão pelos órgãos da Administração Direta do Estado;
- funcionários dos órgãos da iniciativa privada (tais como: Concessionária de Água, Gás, Luz etc.)
- Gestores e funcionários contratados pela CONTRATADA distribuídos:
  - nos órgãos da Administração Direta;
  - nas atividades de Recepção;
  - na Orientação e Informação ao cidadão;
  - na Administração das Unidades; e
  - no Centro de Serviços Digitais.

Ressalta-se que todas as atividades restritas a servidores públicos, nas esferas federal, estadual e municipal, ficarão sob a responsabilidade dos servidores públicos dos referidos órgãos.

O dimensionamento previsto para os Recursos Humanos e Treinamento é referencial e se encontram no item 3 (Dimensionamento) deste APÊNDICE, bem como nas planilhas de quantitativos e preços integrantes da Proposta Comercial nos Anexos VII E VIII.

### 1.2 ORGANOGRAMAS

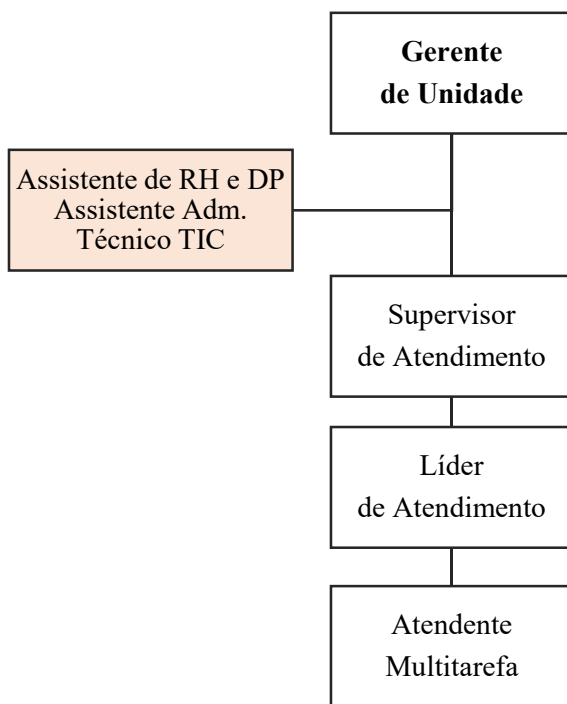
As 20 Unidades POUPA TEMPO RJ de atendimento ao cidadão foram planejadas com uma estrutura de cargos que será responsável pelo atendimento presencial do cidadão, conforme organograma apresentado no item 1.2.1.

O CENTRO DE SERVIÇOS DIGITAIS possui estrutura semelhante das Unidades POUPA TEMPO RJ, entretanto não possui os cargos relacionados à recepção do público, conforme pode ser visto na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** de dimensionamento, item 3 deste APÊNDICE.


Para prover as diretrizes padronizadas, analisar resultados das Unidades frente ao estabelecido em Contrato, identificar oportunidades de melhoria, propor e acompanhar a implementação de boas práticas para tornar a experiência do cidadão cada vez melhor, realizar a interlocução com a CONTRATANTE e apoiar no alcance dos resultados previstos no Contrato foi prevista uma estrutura de cargos de Administração Central, que fornecerá suporte às 20 Unidades POUPA TEMPO RJ e ao Centro de Serviços Digitais.

Com isso, alguns cargos de Coordenação e Supervisão são apresentados no organograma da Administração Central, item 1.2.2, e os seus assistentes e técnicos encontram-se no organograma das Unidades POUPA TEMPO RJ, item 1.2.1.

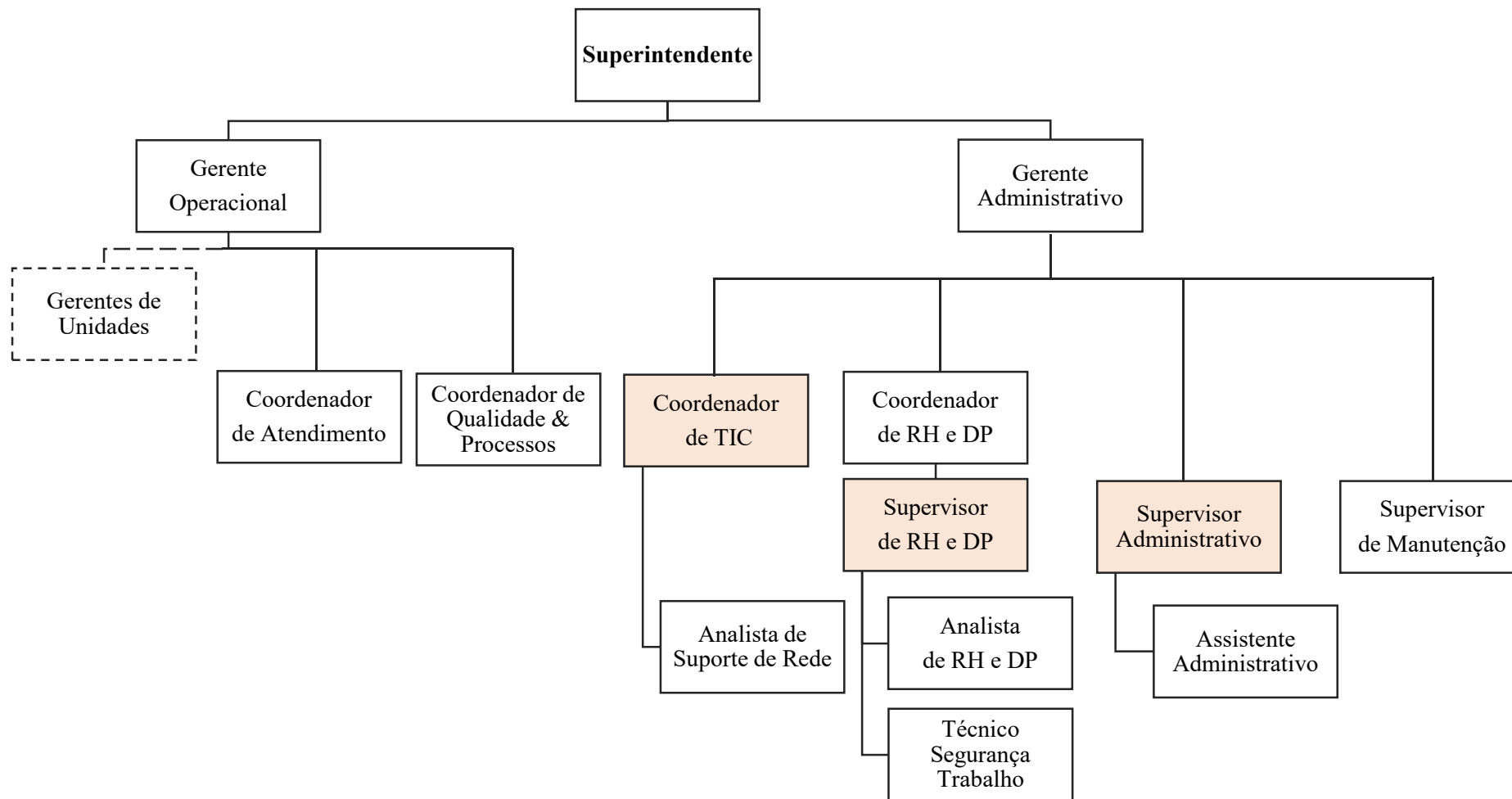
### 1.2.1 UNIDADES POUPA TEMPO RJ




Legenda:

 Estes profissionais oferecem suporte à operação e estão subordinados administrativamente a gestores da Administração Central.

## 1.2.2 ADMINISTRAÇÃO CENTRAL



Legenda:

 Estes gestores são responsáveis pelos profissionais alocados nas Unidades de Atendimento.

**Notas:**

1. A estrutura acima apresentada, bem como as quantidades pessoas indicadas na tabela de dimensionamento (item 3) é referencial e baseada no formato adotado para as Unidades atualmente em operação;
2. O Centro de Serviços Digitais não realiza atendimento presencial ao cidadão, não sendo necessário alocar profissionais de todas as funções apresentadas no organograma “UNIDADES POUPA TEMPO RJ”;
3. Os Gerentes de Unidades são subordinados ao Gerente Operacional, todavia o Gerente Administrativo também é responsável por manter os Gerentes de Unidades alinhados, quanto aos processos e procedimentos que suportam a operação; e
4. Os profissionais relacionados a vigilância, manutenção, limpeza, copa e transporte estão dimensionados como serviços que podem ser subcontratados, conforme consta no APÊNDICE VI - Especificação dos Serviços de Apoio ao Cidadão e à Operação.

**1.3 DETALHAMENTO DA OPERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS**

A presente licitação utilizará a nomenclatura de “equipe multitarefa” para designar os integrantes da equipe de pessoal da CONTRATADA que irão desenvolver suas atividades nos diversos órgãos da Administração Direta, no atendimento ao cidadão para a emissão de documentos / serviços, nas atividades de retaguarda desses órgãos, e nos serviços de recepção, orientação e informação aos cidadãos, e que deverão ser remanejados entre essas atividades e órgãos conforme a necessidade, a fim de dar vazão às demandas, visando a manutenção do padrão de qualidade no atendimento do Programa.

A presente licitação utilizará a nomenclatura de “horário escalonado” para designar os diversos horários de início e término das jornadas de trabalho dos integrantes da equipe da CONTRATADA e servidores públicos, que irão desenvolver suas atividades, indicando que, haverá vários horários de início, com intervalos de 30 minutos, 1 hora, ou mais, e, conseqüentemente, os horários de intervalo para refeição e término da jornada diária, de maneira a sobrepor uma quantidade maior de integrantes da sua equipe de pessoal em determinados horários, para atender aos picos de demanda. Poderão ocorrer escalonamentos diferentes, em cada órgão, de acordo com a necessidade e durante todo o horário de funcionamento da unidade.

**1.4 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

As escalas de horários dos integrantes da equipe nos seus postos de serviços deverão prever 15 (quinze) minutos de antecedência do horário de início do atendimento das Unidades, para a preparação dos materiais e equipamentos necessários ao atendimento, e 15 (quinze) minutos para a finalização dos

atendimentos, após o horário de fechamento das Unidades, para a organização de materiais e equipamentos para o dia seguinte, bem como o revezamento dos horários dos integrantes da equipe para refeições.

a) A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a seu critério, a redistribuição dos integrantes da equipe, visando o ajuste da capacidade de prestação de serviços das Unidades, sempre que necessário, nos novos horários que se configurarem como "picos de demanda", sazonais ou permanentes.

b) A CONTRATADA deverá garantir a prestação dos serviços objeto desta licitação, de forma ininterrupta nos períodos e horários estabelecidos, promovendo as substituições que se fizerem necessárias.

c) Para tanto a CONTRATADA deverá proporcionar a quantidade de integrantes da equipe, apta para substituir os integrantes ausentes, por motivos imputáveis à CONTRATADA, tais como faltas, afastamentos, férias, substituições nas trocas de pessoal, entre outras.

d) Os integrantes da equipe da CONTRATADA, destinados a compor a equipe de reserva técnica, deverão apresentar qualificação idêntica ou superior aos demais integrantes da equipe, e estarem devidamente treinados, uniformizados e identificados por meio de crachás.

e) A CONTRATADA deverá observar para os integrantes da sua equipe, todas as condições de trabalho, direitos e benefícios previstos em Acordos/Convenções/Dissídios Coletivos de sua categoria profissional, bem como os previstos na legislação em vigor, respondendo, de forma exclusiva, pelo cumprimento dessas normas.

f) Fica vedado à CONTRATADA alocar na sua equipe, cujas atividades sejam exercidas nas dependências das Unidades, aqueles portadores de moléstia grave ou infectocontagiosa.

## **1.5 QUALIFICAÇÃO MÍNIMA E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES EXIGIDAS**

A CONTRATADA deverá selecionar, preparar e treinar os integrantes de sua equipe, encaminhando-os para a execução de suas atividades após a realização de levantamento criterioso de suas referências pessoais e profissionais.

A CONTRATANTE, através dos seus representantes junto às Unidades, reserva-se o direito de verificar a qualidade e adequação do perfil dos integrantes da equipe admitidos pela CONTRATADA, bem como a qualidade do treinamento a que os mesmos estão sendo submetidos.

### **1.5.1 GERENTE DE UNIDADE**

Profissional responsável pela operação da Unidade, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e pelos índices de desempenho.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos na função de gerenciamento de atendimento ao público e de equipes de atendimento;
- Formação superior completa, preferencialmente em Administração ou Gestão de Pessoas;
- Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de: qualidade de atendimento, gestão de pessoal, respectivamente;
- Conhecimentos dos processos e procedimentos de Atendimento ao Público;
- Conhecimentos básicos de informática e habilidade para utilização dos aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica e apresentação.
- Capacidade para resolução de problemas e gerenciamento de crises;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Capacidade de liderança e de trabalho em equipe;
- Capacidade de negociação e de influenciar pessoas; e
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Realizar o planejamento e acompanhamento da utilização dos recursos materiais e financeiros;
- Zelar pelo cumprimento das diretrizes, normas e procedimentos técnicos, administrativos e financeiros definidos para uso nas Unidades;
- Realizar o gerenciamento e acompanhar os processos de atendimento ao cidadão na Unidade; Implantar procedimentos visando a melhoria do desempenho operacional e qualidade no atendimento;
- Elaborar relatórios gerenciais, possibilitando a tomada de decisão visando a melhoria do atendimento;
- Garantir o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), estabelecidos no contrato;
- Implantar e gerenciar a avaliação de satisfação do atendimento prestado;
- Gerenciar e acompanhar as atividades relacionadas à infraestrutura e apoio necessários para o bom funcionamento da Unidade;
- Acompanhar os índices de desempenho definidos para as Unidades; e
- Acompanhar o processo de seleção de profissionais e a execução do Programa de Formação e Capacitação.

## 1.5.2 SUPERVISOR DE ATENDIMENTO

Profissional responsável pelo suporte à Gerência de Atendimento da Unidade, supervisionando e apoiando a equipe de atendimento ao cidadão.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos em funções de liderança e atendimento ao público;
- Formação superior completa;
- Capacidade de liderança e de trabalho em equipe;
- Conhecimento e aplicação prática de gestão da qualidade no atendimento;
- Bons conhecimentos práticos que envolvam as áreas de qualidade no atendimento;
- Habilidades pessoais em liderança, atendimento ao público e trato com pessoas;
- Conhecimentos de Aplicativos Windows – Word e Excel e dos Sistemas específicos de Gerenciamento de Atendimento, Registro e Controle de Ponto de Pessoal, etc.;
- Habilidade no relacionamento interpessoal;
- Habilidades pessoais em liderança, trato com público, gestão de equipes;
- Iniciativa e habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal;
- Capacidade para promover um ambiente motivador; e
- Propor e se comprometer com mudanças.

São atribuições básicas da função:

- Supervisionar as atividades de atendimento ao cidadão na Unidade, visando manter a qualidade do mesmo;
- Dar subsídios para a definição de metodologia para a análise, acompanhamento e elaboração de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;
- Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;
- Participar da avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado quanto à qualidade, tempo de espera e de atendimento e outros indicadores disponíveis na Unidade;
- Elaborar relatórios de ocorrências e analisar relatórios estatísticos;
- Elaborar as escalas de trabalho (entrada, horário de almoço, saída), considerando ainda faltas e ausências temporárias;
- Realizar gestão da demanda sazonal;
- Zelar pela qualidade da apresentação dos funcionários (uniforme, crachá, etc);
- Acompanhar as necessidades de melhoria no desempenho dos funcionários propondo soluções;
- Analisar as manifestações (sugestões e reclamações) dos cidadãos e propor melhorias e/ou soluções encaminhando-as ao seu superior;

- Acompanhar junto aos Supervisores Técnicos dos órgãos da Unidade as alterações de normas e procedimentos operacionais repassando-as para a equipe do atendimento; e
- Informar ao seu superior com base nos relatórios de atendimento, quanto aos índices de desempenho operacional da Unidade.

### **1.5.3 ATENDENTE MULTITAREFA (ATENDENTE LÍDER / ORIENTADOR / ATENDENTE)**

Realiza atividades de atendimento, recepção, orientação e informação ao cidadão, análise, encaminhamento de documentos e execução de serviços.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- Ensino médio completo;
- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet);
- Habilidade nas relações interpessoais;
- Ser dinâmico;
- Ser assíduo e zelar pela disciplina da equipe;
- Habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Disposição para aprender procedimentos novos; e
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Atender e orientar o cidadão, identificando o serviço solicitado;
- Informar e orientar o cidadão sobre os serviços prestados na Unidade;
- Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados;
- Conferir os documentos apresentados pelo cidadão presencialmente ou via sistema informatizado;
- Pesquisar dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados;
- Digitar ou conferir dados cadastrais nos sistemas, necessários à emissão do documento e/ou serviço;
- Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados, colhendo a assinatura do mesmo, quando for o caso;
- Devolver os documentos apresentados pelo cidadão, solicitando a conferência dos mesmos;
- Emitir documento ou encaminhar para a próxima etapa, quando for o caso;
- Emitir documento para pagamento de taxas na unidade bancária, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos atendimentos;

- Encaminhar ao responsável pelos serviços na Unidade, os casos de maior complexidade ou inusitados, visando a agilidade de solução;
- Orientar o cidadão para localizar as áreas comuns, como sanitários etc.;
- Orientar a organização das filas e as chamadas das senhas;
- Orientar o cidadão no preenchimento de formulários quando necessário;
- Orientar o cidadão quanto à utilização dos serviços públicos disponíveis na internet e nos totens de autoatendimento e auxiliar cidadão na realização do serviço, quando este não esteja familiarizado com o uso da tecnologia, visando à inclusão digital;
- Realizar e/ou auxiliar na realização de serviços de agendamento e triagem;
- Realizar triagem de documentos de forma presencial e/ou online;
- Manejar os sistemas eletrônicos dos órgãos prestadores de serviços;
- Manejar os sistemas eletrônicos de atendimento e triagem;
- Orientar o cidadão e distribuir senhas de retorno em situações de contingências (queda de sistema, energia etc.);
- Realizar atendimento eletrônico (chat, vídeo chamada etc.);
- Efetuar, quando for o caso, captura de foto, coletas de impressões digitais, em equipamentos específicos;
- Atender os casos de situação preferencial previsto em lei, distribuindo senha específica para este fim;
- Identificar as emergências médicas, acionando a entidade competente para a prestação do devido socorro;
- Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao seu superior; e
- Orientar o cidadão como manifestar sua opinião, sugestão ou reclamação.

Além das funções básicas de atendimento, a função de atendente líder apoiará a gestão das unidades em atividades diversas visando a qualidade do atendimento, a disponibilidade dos serviços e o pleno funcionamento das unidades.

#### **1.5.4 ASSISTENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Responsável pelas atividades e rotinas de controle de pessoal e desenvolvimento de Recursos Humanos.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 1 (um) ano na execução de rotinas do Setor de Pessoal;
- Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas;
- Conhecimentos em rotinas do departamento de Pessoal;
- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet);

- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas; e
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Manter o cadastro e o histórico funcional dos empregados lotados na Unidade;
  - Manter o controle de férias, acompanhar licenças, afastamentos, atestados médicos, etc., dos funcionários da Unidade sob sua responsabilidade;
  - Implantar a política de benefícios e direitos trabalhistas do quadro de pessoal;
  - Auxiliar a execução de programas de treinamento no âmbito da Unidade;
- Cadastrar vagas em websites, selecionar currículos e contatar profissionais selecionados; e
- Atuar no processo seletivo participando de entrevistas e emitir pareceres sobre os candidatos.

#### **1.5.5 ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

Responsável pela execução das tarefas específicas, rotinas administrativas, financeiras e logísticas da Unidade.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 1 (um) ano na área de secretariado e/ou auxiliar administrativo;
- Ensino médio completo;
- Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, ferramenta de apresentações, internet) e digitação de dados;
- Conhecimento de técnicas de arquivamento e elaboração de textos, relatórios etc.;
- Habilidade fazer follow-up, atendimento telefônico, redação de atas, pautas, controles, correspondências etc.;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Habilidade para lidar com situações imprevistas; e
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Executar as atividades na área administrativa, suportando às atividades da Unidade;
- Recepcionar os integrantes da equipe e visitantes;
- Receber e remessar correspondências e documentos via malotes;
- Emitir notas fiscais e controlar os recebimentos;
- Organizar o trabalho da logística de transporte de malotes e pessoas;
- Supervisionar e controlar serviços a serem efetuados por motoboy e motorista;

- Realizar inventários do patrimônio físico e controle de estoque de materiais;
- Prestar apoio administrativo à área de atendimento;
- Auxiliar ou elaborar relatórios pertinentes a área administrativa;
- Organizar classificar e manter os arquivos de documentos da área, possibilitando controle e consultas; e
- Auxiliar no contas a pagar incluindo documentos em sistema contábil e fiscal, controle e gestão dos recursos financeiros e logísticos da Unidade.

### **1.5.6 TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

Realiza atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação aos usuários internos da Unidade, bem como controla a manutenção de equipamentos, aplicativos e rede de comunicação de voz e dados.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 01 (um) ano na área de suporte e manutenção de TIC;
- 2º grau Técnico ou Superior em Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica, Telecomunicações, Processamento de Dados ou Informática;
- Bons conhecimentos de informática e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet);
- Conhecimento em administração de servidores, link de comunicação de dados, CFTV, telefonia, rede de computadores, roteadores, switches e cabeamento estruturado;
- Conhecimentos em montagem e manutenção de computadores e configuração de redes;
- Experiência em instalação e configuração em sistemas operacionais (Linux e Windows);
- Experiência em sistemas de telecomunicações e redes de computadores, incluindo PABX, modems, roteadores, switches e cabeamento estruturado;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proativo na solução de problemas; e
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Realizar a administração e controle dos recursos instalados (listas de acesso, sistema de prevenção de vírus, espaço em disco);
- Suporte ao Distribuidor Geral (DG) e dos recursos de rede (patch painel, rack, caixas de distribuição e cabeamento UTP);
- Acompanhar e avaliar a infraestrutura para instalação de equipamentos e mudanças no layout na Unidade;

- Instalar, atualizar versões e orientar o usuário na utilização dos sistemas e aplicativos utilizados na Unidade;
- Acionar os fornecedores de serviços de manutenção e/ou Contratadas de serviços de comunicação de dados e telefonia quando necessário;
- Acompanhar e efetuar a cobrança de atendimento às chamados pendentes com fornecedores externos;
- Realizar controle de saída e retorno de equipamentos em caso de manutenção externa;
- Testar e dar aceite de serviços de reparo em equipamentos recebidos de consertos externos;
- Testar e dar aceite de serviços realizados fornecedores externos, em ativações ou cancelamentos de links de comunicação de dados e de linhas telefônicas;
- Substituir, de acordo com os ANS definidos, os equipamentos de informática e telefonia, em caso de defeitos;
- Realizar conectorização em cabeamento UTP, incluindo organização de rack;
- Instalar e dar suporte técnico aos usuários na utilização de softwares, ferramentas de antivírus e recursos de microinformática em ambiente de rede;
- Controlar a documentação das licenças de softwares;
- Realizar atualização dos sistemas de antivírus dos recursos de informática da unidade; e
- Zelar pela execução do backup dos sistemas e bases de dados da Unidade.

### **1.5.7 SUPERINTENDENTE**

Responsável pelo cumprimento do contrato, da missão institucional, estabelecer estratégias operacionais e supervisionar os gerentes de cada Unidade.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 5 (cinco) anos em funções estratégicas e de liderança;
- Formação superior completa em Administração, Economia ou áreas afins;
- Experiência em gestão estratégica envolvendo finanças, administração de contratos e planejamento estratégico;
- Visão sistêmica;
- Habilidade em liderança e comando;
- Habilidade para trabalhar em equipe;
- Ser empreendedor e auto motivador;
- Facilidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Possuir e transmitir equilíbrio emocional;
- Habilidade em administrar conflitos; e

- Ser proativo e gostar de desafios.

São atribuições básicas da função:

- Ser o interlocutor com o gestor do Programa por parte da CONTRATANTE;
- Garantir o cumprimento das obrigações contratuais;
- Controlar a aplicação de recursos financeiros e operacionais visando o atendimento do contrato;
- Acompanhar o desempenho das Unidades em tempo real; e
- Acompanhar e avaliar resultados, pactuando planos de ação junto aos gerentes operacional e administrativo para melhoria da performance.

### **1.5.8 GERENTE OPERACIONAL**

Responsável pela gestão do atendimento nas Unidades POUPA TEMPO RJ.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 3 (três) anos na área de atendimento ao cliente;
- Formação superior completa em Administração ou áreas afins;
- Conhecimento em processos de atendimento ao cidadão;
- Conhecimento em qualidade de atendimento ao cidadão;
- Experiência no acompanhamento de indicadores de desempenho;
- Bons conhecimentos de informática básica e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Realizar o planejamento e gestão, administrando as atividades das Unidades e prezando pela qualidade dos serviços;
- Elaborar o planejamento das atividades do atendimento ao cidadão e acompanhar os resultados;
- Identificar, analisar e propor melhorias no atendimento dos serviços públicos objetivando a contínua melhoria da qualidade na prestação de serviços e atendimento ao cidadão;
- Realizar alinhamento dos processos e procedimentos das Unidades, bem como manter a integração dos Gerentes de Unidades prezando a padronização;
- Acompanhar as estatísticas de atendimento das Unidades;
- Analisar os dados de atendimento das Unidades e produzir relatórios analíticos;

- Promover as melhorias necessárias no atendimento das Unidades visando a otimização de recursos, a eficiência operacional e o alcance dos resultados estabelecidos;
- Garantir o cumprimento juntos aos Gerentes das Unidades dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), estabelecidos no contrato; e
- Identificar necessidade das Unidades a partir das demandas de atendimento e da capacidade operacional.

### **1.5.9 COORDENADOR DE ATENDIMENTO**

Responsável pela coordenação das atividades pertinentes ao atendimento prestado nas unidades POUPA TEMPO RJ, controlando e monitorando os indicadores de atendimento.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos na execução de funções em Coordenação de Atendimento;
- Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas;
- Experiência em rotinas de atendimento ao público;
- Bons conhecimentos de informática básica e digitação (editor de textos, planilhas, apresentações e internet);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal;
- Treinamento, especialização em Atendimento a Público, Gestão da Qualidade ou Processos;
- Habilidade para trabalhar sob pressão; e
- Habilidade para orientar e solucionar problemas.

São atribuições básicas da função:

- Garantir eficiência e solucionar problemas de atendimento das Unidades e os direcionando para a área da qualidade quando for o caso;
- Acompanhar os índices de desempenho e a evolução do atendimento;
- Acompanhar e controlar a comunicação realizada para os cidadãos nas Unidades;
- Realizar o acompanhamento das atividades de atendimento ao cidadão nas Unidades;
- Identificar problemas do cidadão e desenvolver processos visando solucioná-los;
- Suportar os Supervisores de Atendimento das Unidades; e
- Elaborar relatórios de análise crítica, propor melhorias, acompanhar as áreas objetivando eficiência na solução dos problemas de atendimento das Unidades.

### **1.5.10 COORDENADOR DE QUALIDADE & PROCESSOS**

Responsável pelo departamento de qualidade e processos, auditorias internas, monitoramento e avaliação das manifestações dos cidadãos, buscando a melhoria contínua nos processos de atendimento das Unidades.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos como Coordenador de Processos e Qualidade;
- Formação superior completa em Administração ou áreas afins;
- Experiência em rotinas de Setor de Qualidade e Processos;
- Domínio de ferramentas de modelagem de processos, edição de texto, planilha eletrônica e de ferramentas de apresentação;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais e para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal;
- Domínio das normas de qualidade ISO; e
- Cursos de especialização na área de sistema de qualidade e processos.

São atribuições básicas da função:

- Implantar programas de qualidade no atendimento e na prestação dos serviços, estabelecendo, orientando e avaliando os processos, a fim de assegurar o padrão de qualidade determinado para a operação;
- Elaborar o plano de atividades relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Planejar e realizar auditorias e inspeção de controle de qualidade promovendo melhorias contínuas;
- Realizar análise dos procedimentos existentes em todas as áreas da operação, visando manter a padronização e formalização em procedimentos;
- Planejar, coordenar e executar as auditorias nas Unidades, visando identificar as não conformidades na execução das atividades de atendimento e promover correção das falhas e melhorias;
- Promover a divulgação e treinamento da política da qualidade nas Unidades visando a conscientização e envolvimento dos colaboradores; e
- Detectar deficiências e/ou possibilidades de melhorias em processos, sistemas e tarefas, conscientizando os colaboradores envolvidos, visando soluções e ações corretivas.

### **1.5.11 GERENTE ADMINISTRATIVO**

Responsável pela gestão da área administrativa financeira e suporte à operação das Unidades, envolvendo Manutenção Predial, Tecnologia da Informação e Comunicação, Suprimentos e Recursos Humanos.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 3 (três) anos na execução de rotinas Administrativas, de Gestão de Infraestrutura e de Suporte à Operação;
- Formação superior completa em Administração ou áreas afins;
- Conhecimentos em rotinas administrativas e de suporte a operação;
- Expertise na coordenação da manutenção da estrutura predial e de instalações;
- Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, apresentação, internet) e digitação;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Habilidade de liderança e trabalho em equipe;
- Proatividade e facilidade para lidar com situações imprevistas; e
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Coordenar as atividades relacionadas à infraestrutura visando o bom funcionamento das Unidades;
- Coordenar as atividades de manutenção da estrutura predial e de instalações das Unidades;
- Definir e implantar as políticas de gestão administrativas/financeiras no âmbito das Unidades;
- Estabelecer as rotinas de manutenção da infraestrutura predial e de instalações das Unidades;
- Estabelecer a política de Recursos Humanos que deverá ser implementada no âmbito das Unidades;
- Garantir o cumprimento juntos aos Gerentes das Unidades dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), estabelecidos no contrato;
- Gerenciar as ações de Recursos Humanos que suportam as Unidades;
- Gerenciar as ações de Segurança do Trabalho aplicadas às Unidades;
- Gerenciar as atividades de suporte operacional às Unidades;
- Realizar alinhamento dos processos e procedimentos das Unidades POUPA TEMPO RJ, bem como manter a integração dos Gerentes de Unidades prezando a padronização; e
- Definir e gerenciar a política de TIC a ser implementada para as Unidades.

## 1.5.12 SUPERVISOR ADMINISTRATIVO

Responsável pelo suporte à Gerência Administrativa e coordenação das equipes de apoio operacional às Unidades.

Deverá possuir a seguinte qualificação/capacitação:

- 2 (dois) anos na supervisão de apoio operacional de empresas ou áreas, abrangendo: informática, manutenção predial, compras e logística;
- Formação superior completa em Administração, Ciências Contábeis, Economia e outras áreas afins;
- Experiência em rotinas administrativas, financeiras e liderança de equipes multidisciplinares;
- Conhecimentos de informática básica (editor de textos, planilhas, internet) e digitação de dados;
- Habilidades pessoais em liderança e trabalho em equipe;
- Habilidade no relacionamento interpessoal;
- Proativo e habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal;
- Habilidade para propor e comprometer-se com mudanças;
- Experiência na administração de serviços de copa, limpeza, segurança e compras; e
- Experiência em administração de contratos.

São atribuições básicas da função:

- Cumprir os procedimentos da área administrativa e financeira conforme as normas e diretrizes da organização;
- Desenvolver o cronograma das necessidades de compra de material;
- Registrar e controlar os comprovantes de despesas e reembolsos;
- Supervisionar as atividades de controle de estoque, distribuição e solicitação de compra para os itens que compõe o almoxarifado das Unidades;
- Supervisionar o controle da distribuição e uso de uniformes;
- Controlar a validade de alvarás e vistorias do Corpo de Bombeiros e Brigada de Incêndio, atuando no atendimento as exigências legais;
- Promover soluções que visem eficiência operacional e controle de custos;
- Acompanhar a operação dos serviços de retaguarda nas unidades, propondo adequações visando melhorias; e
- Extrair e formatar relatórios de ocorrências, encaminhando-os ao superior.

### **1.5.13 SUPERVISOR DE MANUTENÇÃO**

Responsável por planejar, coordenar e acompanhar as manutenções de infraestrutura das Unidades.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 2 (dois) anos de experiência como supervisor de Manutenção Predial;
- Formação superior completa em Engenharia Civil, Arquitetura ou Técnico em Edificações;
- Experiências nas rotinas de Manutenção;
- Domínio de ferramentas de informática (AutoCAD, aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, softwares de apresentação);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proatividade e habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal; e
- Noções técnicas em serviços de subestações de energia elétrica, tratamento de água, manutenção de ar-condicionado, serviço de hidráulica e elétrica e conservação predial.

São atribuições básicas da função:

- Coordenar a área de manutenção;
- Planejar e coordenar tarefas de manutenções prediais, hidro sanitárias, elétricas e de ar-condicionado das Unidades;
- Zelar pelos Indicadores de Manutenção Predial das Unidades;
- Planejar as rotinas de manutenções preventivas e corretivas das máquinas de ar-condicionado, equipamentos hidráulicos e elétricos;
- Supervisionar a equipe técnica de manutenção predial e de instalações das Unidades;
- Planejar, orçar e analisar os custos de manutenções prediais e de instalações necessárias para as Unidades; e
- Elaborar e analisar os relatórios gerenciais da área de manutenção.

### **1.5.14 COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

Responsável pela área de TIC, implementações de melhoria e atualizações de recursos tecnológicos, bem como realizar a coordenação da equipe e dos trabalhos da área visando atender as necessidades das Unidades.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de TIC;

- Formação superior completa em Analista de Sistema, Arquiteto de Informação ou áreas afins;
- Experiência em rotinas de Setor de TIC;
- Noções de linguagens de programação e banco de dados;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proativo, dinâmico, comprometido e facilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal;
- Habilidade de liderança;
- Habilidade para ministrar treinamentos; e
- Capacidade para estabelecer, acompanhar, reportar e cumprir metas.

São atribuições básicas da função:

- Coordenar as atividades da área de TIC das Unidades, envolvendo a elaboração de projetos de implantação e manutenção;
- Planejar e implantar recursos de tecnologia para as áreas de negócio envolvendo acompanhamento de indicadores;
- Propor planos de melhoria para maximizar os recursos tecnológicos;
- Elaborar estratégias e plano de contingências, visando a segurança dados, acessos, auditorias, atendendo a legislação pertinente, bem como a continuidade dos serviços de tecnologia das Unidades.
- Elaborar relatórios de indicadores pertinentes a área e reportar andamento aos seus superiores;
- Coordenar os trabalhos de suas equipes, zelando pelo entendimento das necessidades das Unidades;

#### **1.5.15 ANALISTA DE SUPORTE DE REDE**

Atuar na análise, gerenciamento, instalação e manutenção de infraestrutura de redes: switches, roteadores, firewalls, rede wireless e cabeada, banco de dados e sistemas operacionais Windows Server, suporte de último nível para as equipes de apoio aos usuários.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de Suporte a Redes;
- 2º grau técnico ou superior em Redes de Computadores, Ciência da Computação ou equivalente;
- Experiencia em rotinas de Suporte de Redes;
- Conhecimentos em sistemas operacionais de servidores, armazenamento em Nuvem, analisador de protocolos TCP/IP, software de Backup, software Antivírus, ferramentas de gerenciamento e inventário de rede;
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;

- Proatividade em resolução de problemas e habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal; e
- Raciocínio lógico;

São atribuições básicas da função:

- Instalação, configuração e manutenção dos sistemas operacionais e de serviços de infraestrutura de TIC;
- Configuração e manutenção da segurança de rede;
- Pesquisar soluções de tecnologia existentes no mercado em melhoria à prestação de serviço;
- Suporte à área de desenvolvimento de aplicações;
- Instalação e ampliação da rede local;
- Acompanhar o processo de compra do material necessário para manutenção da rede;
- Orientar e/ou auxiliar os técnicos de informática na instalação/ampliação da rede;
- Manter em funcionamento a rede, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais disponíveis;
- Realizar serviços nos servidores de rede local, tais como: gerenciamento de discos, fitas e backups, parametrização, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches;
- Realizar abertura, controle e fechamento de contas nas máquinas principais do domínio local;
- Controlar e acompanhar a performance da rede bem como dos equipamentos e sistemas operacionais instalados;
- Divulgar informações de forma simples e clara sobre assuntos que afetem os usuários locais, tais como mudança de serviços da rede, novas versões de software, etc.;
- Manter-se atualizado tecnicamente através de estudos, participação em cursos e treinamentos, listas de discussão, etc.;
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações e/ou segurança;
- Comunicar a seu superior direto qualquer ocorrência de segurança na rede local que possa afetar a rede local e/ou Internet;
- Promover a utilização de conexão segura entre os usuários do seu domínio;
- Suportar as equipes de apoio aos usuários; e
- Auxiliar no processo de compra do material específico para manutenção da rede local.

### **1.5.16 COORDENADOR RECURSOS HUMANOS E DEPARTAMENTO PESSOAL**

Responsável pela coordenação da área de recursos humanos, recrutamento, seleção, admissão e demissão de funcionários, folha de pagamento, plano de benefícios bem como coordenar programa de desenvolvimento de pessoas.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 3 (três) anos na execução das rotinas de setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal;
- Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas;
- Experiência nas rotinas de Setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal;
- Conhecimentos de informática básica (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, softwares de apresentação, etc);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proatividade e habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal; e
- Domínio em ferramentas de avaliação de desempenho e liderança.

São atribuições básicas da função:

- Elaborar e acompanhar relatórios relacionados às atividades de recursos humanos, bem como indicadores de absenteísmo etc.;
- Assegura a manutenção do quantitativo do quadro de pessoal de acordo com o contrato;
- Assegurar junto aos gestores o cumprimento de todas as exigências legais que regulam o vínculo empregatício, bem como o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos pela empresa;
- Identificar necessidade de capacitação e treinamento;
- Aplicar avaliações de desempenho;
- Atender aos funcionários, orientando-os sobre assuntos relacionados à área;
- Estabelecer e implantar políticas e procedimentos de recrutamento e seleção (processos internos e externos);
- Implantar procedimentos de benefícios, férias, movimentações, transferências e promoções;
- Analisar os casos de alterações de cargos, promoções, transferências, demissões e outros tipos de movimentação de pessoal, observando as normas e procedimentos aplicáveis;
- Coordenar os Supervisores e Analistas de RH;
- Acompanhar as atividades relacionadas ao departamento de pessoal;
- Acompanhar o processo de integração do novo funcionário à empresa;
- Realizar pesquisas sobre as tendências de mercado na área de Recursos Humanos;

- Zelar pela correta execução da folha de pagamento; e
- Acompanhar o trabalho dos técnicos segurança do trabalho.

#### **1.5.17 SUPERVISOR DE RECURSOS HUMANOS E DEPARTAMENTO PESSOAL**

Responsável pela supervisão dos processos da área de Recursos Humanos, folha de pagamento, contratos e desligamento, bem como supervisionar o programa de desenvolvimento de pessoas.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal;
- Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas;
- Experiência em rotinas de Setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal;
- Conhecimentos de informática básica, (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, ferramentas de apresentação, sistema de registro de ponto, etc);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proatividades e habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal; e
- Experiência em avaliação de desempenho e liderança.

São atribuições básicas da função:

- Realizar as atividades da área de Recursos Humanos;
- Realizar cálculos, estudos e análises sobre compensações e benefícios;
- Supervisionar os analistas de Recursos Humanos e Departamento Pessoal;
- Acompanhar a execução da folha de pagamento;
- Elaborar relatórios da área Recursos Humanos para auxiliar nas decisões;
- Supervisionar o trabalho do técnico de segurança do trabalho;
- Supervisionar as atividades observando as leis trabalhistas, contrato coletivo de trabalho e acordos coletivos com o sindicato das entidades de classe bem como as regras internas;
- Supervisionar o processo de integração do novo funcionário à empresa; e
- Estabelecer política de saúde laboral e de segurança do trabalho.

#### **1.5.18 ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS E DEPARTAMENTO PESSOAL**

Responsável por analisar, implantar e executar as políticas e procedimentos de recrutamento e seleção e programas de treinamento e desenvolvimento, bem como analisar os casos de alterações de cargos, promoções, transferências, demissões e outros tipos de movimentação de pessoal, observando as normas e procedimentos aplicáveis. Acompanhar as convenções coletivas e a legislação trabalhista.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 2 (dois) anos na execução das rotinas de setor de Recursos Humanos;
- Formação superior completa em Administração ou Gestão de Pessoas e Departamento Pessoal;
- Conhecimentos em rotinas de Setor de Recursos Humanos;
- Domínio das obrigações trabalhistas SEFIP, RAIS, CAGED, DIRF, Homologações, SPED e Folha;
- Conhecimentos de informática básica (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, ferramenta de apresentação, etc);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proatividade e Habilidade para lidar com situações imprevistas;
- Capacidade de escrita e boa fluência verbal; e
- Capacidade de liderança.

São atribuições básicas da função:

- Realizar processos de admissões e demissões, documentações, folha de pagamento, acompanhamento de ponto eletrônico, férias, afastamento, abonos e rescisões;
- Elaborar relatórios pertinentes a área de RH e DP;
- Realizar e analisar cálculo de folha de pagamento, encargos sociais (FGTS, INSS e IR);
- Atuar com conectividade social (CAGED, RAIS e DIRF);
- Realizar inclusão e exclusão dos funcionários em assistências médica e odontológica quando houver;
- Acompanhar e implementar programas de treinamento e desenvolvimento de pessoal;
- Atuar entrevista de admissão e desligamento dos funcionários; e
- Acompanhar o processo de integração do novo funcionário à empresa.

#### **1.5.19 TÉCNICO DE SEGURANÇA NO TRABALHO**

Responsável pelas atividades de Segurança de Trabalho, Higiene e Saúde Ocupacional das Unidades.

Deverá possuir a seguinte qualificação/ capacitação:

- 3 (três) anos na execução das rotinas de Segurança do Trabalho;
- 2º grau técnico e especialização em segurança do trabalho;
- Domínios nas rotinas de Segurança do Trabalho;
- Conhecimentos de informática básica (aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, ferramentas de apresentação);
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais;
- Proatividades e Habilidade para lidar com situações imprevistas; e

- Capacidade de escrita e boa fluência verbal.

São atribuições básicas da função:

- Inspecionar os locais de trabalho, identificando situações de risco, tomando providências para eliminar as situações de riscos;
- Pesquisar e analisar causas de acidentes para eliminar riscos;
- Promover treinamento e conscientização dos funcionários sobre segurança no trabalho incluindo programas e divulgação de normas de segurança;
- Colaborar com a CIPA em seus programas;
- Prestar apoio à SIPAT, promovendo as atividades e recursos necessários;
- Zelar pelo cumprimento das normas e procedimentos de segurança aplicando providências preventivas.

## **1.6 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NAS UNIDADES E NO CENTRO DE SERVIÇOS DIGITAIS**

A prestação de serviço objeto desta licitação tem como objetivo dar condições para que a população usuária faça uma adequada utilização dos serviços e/ou informações a ela disponibilizados pelos órgãos instalados nas Unidades.

As atividades desenvolvidas envolvem o bom atendimento ao cidadão, a emissão de documentos e a prestação de informações precisas, objetivas, com cortesia no tratamento e clareza na comunicação, de maneira a atender às suas expectativas.

### **1.6.1 ATIVIDADES DE ATENDIMENTO, EMISSÃO DE DOCUMENTOS E RECEPÇÃO, ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO**

#### **1.6.1.1 ATENDIMENTO E EMISSÃO DE DOCUMENTOS**

- Cadastrar senha e acionar a chamada eletrônica (ou manual);
- Atender o cidadão, acionando o sistema informatizado correspondente ao serviço solicitado por meio de senha pessoal e intransferível;
- Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados;
- Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;
- Conferir os documentos submetidos pelo cidadão em sistemas informatizados;

- Pesquisar dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados;
- Digitar dados cadastrais nos sistemas, necessários à emissão do documento e/ou serviço;
- Coletar as impressões digitais;
- Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados, colhendo a assinatura do mesmo, quando for o caso;
- Devolver os documentos apresentados pelo cidadão, solicitando a conferência dos mesmos;
- Emitir documento, encaixar o documento na pasta plástica e encaminhar para a próxima etapa, quando for o caso;
- Emitir documento para pagamento de taxas na unidade bancária, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos atendimentos;
- Encaminhar ao responsável pelos serviços na Unidade, os casos de maior complexidade ou inusitados, visando a agilidade de solução;
- Recolher documentos das mesas de digitação/atendimento organizando-os por sequência numérica e de senhas, encaminhando-os para a próxima etapa do processo de produção do documento;
- Providenciar o reabastecimento dos suprimentos específicos das impressoras (papéis, tinta, toner);
- Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos após a realização dos atendimentos, conforme orientação do respectivo órgão ou entidade, visando à preparação de relatórios dos serviços realizados;
- Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos após a realização dos atendimentos, conforme orientação do respectivo órgão ou entidade, visando à preparação de relatórios de documentos cancelados e/ou inutilizados por erro de preenchimento/confecção;
- Auxiliar na tabulação dos dados de atendimento diário de cada órgão ou entidade, utilizando-se de modelo estatístico recebido da Administração da Unidade;
- Transmitir e receber documentos via scanners, sistemas ou correio eletrônico;
- Digitar dados para a confecção de Atestados de Antecedentes;
- Preencher os dados do cidadão para emissão de CTPS, observando se é a 1ª via, 2ª via ou continuação;
- Conferir os dados e entregar os documentos prontos ao cidadão;
- Auxiliar nas diversas atividades referentes a eventos sociais específicos;
- Orientar o cidadão no preenchimento de formulários; e
- Informar ao usuário sobre o acesso à Internet, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização, bem como o controle de tempo de uso.

#### **1.6.1.2 RECEPÇÃO, ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

- Informar e orientar ao usuário sobre os serviços prestados nas Unidades;
- Orientar e/ou auxiliar o cidadão para realização de agendamento;

- Orientar o usuário quanto à previsão do tempo de espera;
- Recepcionar e triar os documentos para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação, qualidade da imagem e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes, estado da plastificação, orientando-o quanto à necessidade de obtenção de 2ª via, quando for o caso;
- Distribuir senhas para o atendimento;
- Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários realizadas periodicamente nas Unidades;
- Orientar filas e as chamadas das senhas;
- Orientar o usuário nas situações de contingência, quanto à previsão de tempo de espera e/ou marcação de retorno;
- Orientar o cidadão em eventuais situações de contingências que exijam a evacuação das Unidades, e/ou deslocamentos da população para outras dependências das Unidades, considerando o Plano de Ação de Emergência definido pela CONTRATANTE;
- Fazer divulgações de Campanhas e Eventos sociais/culturais promovidos pelas Unidades;
- Distribuir senhas de retorno em situações de contingências (queda de sistema, energia etc.);
- Observar a condição do cidadão para o atendimento preferencial, tais como idosos, gestantes, pessoas portadoras de necessidades especiais, conforme previsão legal, distribuindo senha específica para este fim;
- Atender os casos de situação preferencial previsto em lei, tais como idosos, gestantes, pessoas portadoras de necessidades especiais, que apresentem dificuldades de locomoção;
- Identificar as emergências médicas, acionando a entidade competente para a prestação do devido socorro;
- Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao responsável das Unidades;
- Percorrer todas as áreas de atendimento das Unidades, abordando todo cidadão e identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;
- Estimular o usuário a manifestar sua opinião, sugestão e/ou reclamação em formulário próprio;
- Orientar o cidadão no preenchimento de formulários;
- Estimular e auxiliar o cidadão na utilização dos totens e equipamentos de autoatendimento;
- Informar ao usuário sobre o acesso à Internet, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização, bem como o controle de tempo de uso; e
- Demais atividades acessórias e complementares à prestação de serviços objeto deste Edital.

### 1.6.1.3 SUPERVISÃO TÉCNICA DOS ÓRGÃOS

Para as atividades de Supervisão Técnica dos Órgãos são indicados servidores públicos estaduais, necessariamente pertencentes ao próprio órgão prestador de serviços nas Unidades. São atribuições básicas da função:

- Representar, oficial e institucionalmente, seu respectivo órgão, com responsabilidade Técnica e Legal, sobre a execução de todos os serviços/documentos/atendimentos, realizados na Unidade;
- Atuar como multiplicador no treinamento dos integrantes da equipe alocados no órgão, de acordo com a legislação e procedimentos definidos por sua instituição, na emissão de documentos e/ou serviços prestados pelo órgão;
- Verificar e acompanhar o cumprimento desses aspectos legais pelos integrantes da equipe alocados no órgão, reportando-se aos seus Superiores Hierárquicos e à Administração das Unidades;
- Acompanhar a troca dos integrantes da equipe nas escalas de trabalho, para que ocorra de forma organizada, e não comprometa o atendimento;
- Acompanhar a substituição dos integrantes da equipe de trabalho por outros, para que os novos recebam o referido treinamento, e para que não ocorra comprometimento no atendimento;
- Distribuir os integrantes da equipe de trabalho de maneira equilibrada;
- Acompanhar, em conjunto com a Administração das Unidades, a disciplina, cordialidade nas relações entre os integrantes da equipe e em relação ao cidadão, no sentido do cumprimento dos pressupostos da Unidade;
- Acompanhar, em conjunto com a Administração das Unidades, o cumprimento de horários de intervalo para lanche e refeição dos integrantes da equipe;
- Acompanhar a qualidade e produtividade de cada integrante da equipe, conferir a qualidade do produto final (documentos ou serviços) sob o aspecto das legislações específicas;
- Participar da definição da sistemática de atividades do órgão, desde a recepção e triagem, até a entrega do documento e serviço final, visando a racionalização dos procedimentos e o aumento de produtividade, sob a ótica do cumprimento e preservação das legislações específicas;
- Manter interface com seus Superiores Hierárquicos e respectivas retaguardas, visando o respaldo necessário para a produção dos documentos e serviços prestados pelo órgão, para a solução de problemas, bem como para a implantação de novas versões, alterações ou medidas de melhorias dos sistemas informatizados;
- Acompanhar a elaboração das planilhas de controle de atendimentos diariamente e a consolidação dos dados referentes ao seu turno encaminhando-as à Administração das Unidades;
- Solicitar, com antecedência, para que sejam providenciados os suprimentos necessários à produção dos documentos e/ou serviços prestados pelo órgão, controlando seus estoques;

- Responder em conjunto com a Administração das Unidades a seus Superiores Hierárquico, em relação a eventuais ocorrências, cartas ou fichas de manifestação dos cidadãos; e
- Atender o cidadão nos casos de maior complexidade, inusitados, que exijam consultas ao respectivo órgão para a solução.

## **2. TREINAMENTOS**

Todos os integrantes da equipe alocados nas Unidades serão submetidos aos Programas de Treinamento, cujas diretrizes para a definição do conteúdo, metodologia, carga horária e demais especificações são definidas pela CONTRATANTE.

As especificações técnicas do Programa de Treinamento para a prestação dos serviços estão definidas por módulos, estabelecidos de acordo com os objetivos aos quais se propõem, a população a qual se destina e de acordo com as necessidades emergentes.

### **2.1 PROGRAMA DE TREINAMENTO PARA IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES**

Os treinamentos deverão ser programados e considerar o cronograma de implantação das Unidades, conforme estabelecidos no ANEXO I – Caderno de Especificações Técnicas, e deverá ser realizado durante o período de operação assistida.

#### **2.1.1 MÓDULO I – TREINAMENTO CONCEITUAL SOBRE AS DIRETRIZES E PRESSUPOSTOS DO PROGRAMA**

Durante a fase de Implantação da Unidade será ministrado a todos os integrantes da equipe alocados nas Unidades, observando-se o que segue:

- a) a CONTRATANTE arcará com as despesas de treinamento dos servidores envolvidos no Módulo I;
- b) a CONTRATADA será responsável pelo custeio com as despesas de locação de espaço com capacidade de acomodação dos colaboradores, sendo esse treinamento administrado na localidade, Município onde a Unidade será instalada;
- c) o Módulo I será realizado em período de 1 (um) dia, contemplando:
  - carga horária de 8 horas/dia;
  - 2 (dois) coffee-break por treinando/dia;
  - recursos audiovisuais (TV, DVD etc.);

- material didático como pastas com papel rascunho, cronograma de atividades, lápis e canetas.

## **2.1.2 MÓDULO II - PROGRAMA DE TREINAMENTO EM SERVIÇO (TEÓRICO E PRÁTICO)**

Será ministrado para todos os integrantes da equipe das Unidades, sob orientação e aplicação por especialistas dos órgãos, para o desenvolvimento das atividades, observando-se o que segue:

- a) a CONTRATADA será responsável pelo encaminhamento e custeio de transporte, se necessário, dos integrantes de sua equipe, conforme cronograma definido;
- b) a CONTRATADA será responsável pelo custeio de locação de salas de aulas com capacidade para até 30 pessoas em cada, para realização do treinamento teórico-prático, dos órgãos, com capacidade para comportar os respectivos integrantes da equipe, sendo esse treinamento administrado na localidade, Município, onde a Unidade será implantada;
- c) o Módulo II será realizado no período de 05 (cinco) dias úteis, contemplando:
  - carga horária de 8 horas/dia;
  - 2 (dois) coffee-break por treinando/dia;
  - recursos audiovisuais;
  - material didático.

Sempre que julgar necessário, a CONTRATANTE poderá realizar reciclagem relativa ao Módulo II, para todos os integrantes da equipe da CONTRATADA e que desempenham as atividades referentes aos serviços objeto desta licitação, visando a manutenção do padrão de qualidade de prestação desses serviços.

O treinamento em serviço inicial do quadro de orientadores terá seu conteúdo definido pelas Unidades.

No período pós-implantação a CONTRATADA poderá promover o rodízio dos integrantes da sua equipe nas diversas atividades dos órgãos, visando o treinamento de qualificação como multitarefa.

O programa deverá contemplar o Treinamento para o Sistema de Gerenciamento do Atendimento.

O treinamento em serviços deverá contemplar um módulo sobre o Sistema da Plataforma Digital.

Será prevista a operação assistida pelo período de 15 (quinze) dias a contar do primeiro dia de operação de cada unidade. A operação assistida consiste no acompanhamento, pela Contratante e Contratada, do funcionamento da prestação dos serviços, para saneamento de dúvidas e problemas técnicos que se apresentarem.

### **2.1.3 MÓDULO III - PROGRAMA DE TREINAMENTO COMPORTAMENTAL DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

Será ministrado a todos os integrantes da equipe que estarão alocados nas Unidades, por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida nesse mercado (para tanto a empresa e/ou entidade que vier a prestar este serviço deverá apresentar atestado de qualificação de no mínimo dois clientes), sob a responsabilidade da CONTRATADA, observando-se o que se segue:

- a) a CONTRATADA será responsável pelo custeio de todas as despesas relativas à realização deste módulo, sendo o custeio de encaminhamento e transporte obrigatório apenas em relação à sua equipe, conforme cronograma a ser definido para as Unidades. Este treinamento será administrado na localidade, Município, onde a Unidade será instalada;
- b) o Módulo III terá a duração de 2 (dois) dias, contemplando:
  - carga horária de 8 horas/dia;
  - salas com até 30 pessoas;
  - 2 (dois) coffee-break por treinando/dia;
  - recursos audiovisuais;
  - material didático.

### **2.1.4 MÓDULO IV - PROGRAMA DE TREINAMENTO PARA USO DO DESFIBRILADOR**

Será ministrado a 10% (dez por cento) dos integrantes da equipe que estarão alocados nas Unidades, sob a responsabilidade da CONTRATADA, observando-se o que se segue:

- a) este programa deverá ser ministrado por empresa conceituada no mercado para o Curso de Capacitação de Pessoal para Suporte Básico de Vida e Uso do Desfibrilador;
- b) este programa terá a duração conforme determina a legislação:
  - 2 (dois) coffee-break por treinando/dia;
  - recursos audiovisuais;
  - material didático.

### **2.1.5 MÓDULO V - TREINAMENTO PRÁTICO**

Será ministrado a toda equipe que estará alocada nas Unidades, profissionais da CONTRATADA e dos Órgãos, observando-se o que se segue:

- a) o Módulo V será realizado no período de até 3 (três) dias úteis na própria Unidade e contemplando:
- carga horária de 8 horas/dias;
  - recursos audiovisuais;
  - material didático.

Nota:

1. O primeiro dia será exclusivo para o treinamento do sistema de gerenciamento do atendimento.

### **2.1.6 MÓDULO VI - TREINAMENTO EM CAPACITAÇÃO EM LIBRAS**

Será ministrado a participantes da equipe que estarão alocados nas Unidades, sob a responsabilidade da CONTRATADA, observando-se o que se segue:

- a) este programa deverá ser ministrado por empresa conceituada no mercado para o Curso de Libras;
- b) O Módulo VI terá a duração de 5 (cinco) dias úteis, contemplando:
- carga horária de 8 horas/dia;
  - 2 (dois) coffee-break por treinando/dia;
  - recursos audiovisuais;
  - material didático.

Notas:

1. A CONTRATADA deverá prever durante os 3 primeiros meses de operação, Capacitação para Curso de Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS, para no mínimo 3 (três) profissionais do quadro de Recursos Humanos de cada Unidade. Esta capacitação deverá ser ministrada por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida no mercado, com ênfase na formação de agentes multiplicadores quando da admissão de novos funcionários e manutenção da qualidade;
2. A CONTRATADA que tiver no seu quadro de funcionários da Unidade, no mínimo 3 (três) profissionais habilitados em Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS, fica liberada de realizar o treinamento.

### **2.1.7 MÓDULO VII - TREINAMENTO EM SISTEMAS DE APOIO**

São considerados sistemas de apoio o Sistema de Circuito Fechado de Televisão – CFTV, o Sistema de Ponto Eletrônico, o Sistema de Gestão, entre outros a ser usado nas Unidades. Será ministrado a pelo menos 3 (três) profissionais alocados nas Unidades, sob a responsabilidade da CONTRATADA, observando-se o que se segue:

- a) este programa deverá ser ministrado por empresa especializada nos referidos sistemas;
- b) o Módulo VII terá a duração de 2 (dois) dias úteis, contemplando:
  - carga horária de 8 horas/dia;
  - 2 (dois) coffee-break por treinando/dia;
  - recursos audiovisuais;
  - material didático.

## **2.2 PROGRAMA DE TREINAMENTO PARA UNIDADE EM OPERAÇÃO**

### **2.2.1 MÓDULO VIII - TREINAMENTO DE INTEGRAÇÃO PÓS-IMPLANTAÇÃO**

Será ministrado a todos os funcionários que forem alocados nas Unidades após o período de implantação, em substituição a outros desligados, ou em razão de possíveis expansões, implantações de novos serviços, ou mesmo da instalação de novos órgãos da administração indireta, observando-se o que se segue:

- a) a CONTRATADA será responsável pelo custeio de todas as despesas relativas à realização deste módulo, inclusive de encaminhamento e transporte dos funcionários, conforme cronograma a ser definido na Unidade, sendo esse treinamento administrado na localidade, Município, onde a Unidade estiver implantada;
- b) o Treinamento deverá ser realizado basicamente nos moldes do treinamento de implantação, antes no início das atividades do integrante da equipe;
- c) a CONTRATADA deverá promover o rodízio desses novos integrantes da equipe nas diversas atividades dos órgãos, visando o treinamento de qualificação como multitarefa.

### **2.2.2 MÓDULO IX – RECICLAGEM - TREINAMENTO COMPORTAMENTAL DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

Será ministrado a todos os integrantes da equipe da CONTRATADA que estarão alocados nas Unidades. Deverá ser realizado, no mínimo, uma reciclagem em cada ano de contrato, sob a responsabilidade da CONTRATADA, observando-se o que se segue:

- a) o custeio ficará sob a responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA, bem como, o custeio com transporte de todos os seus funcionários, se necessário, sendo esse treinamento administrado na localidade, Município, da Unidade;
- b) o Módulo IX será realizado em 2 (dois) dias de 8 horas, totalizando 16 horas.

A CONTRATANTE reserva-se ao direito de verificar, a seu critério, junto aos integrantes da equipe da CONTRATADA, a qualidade do treinamento comportamental de reciclagem a que foram submetidos, determinando, se for o caso, a revisão e reaplicação dos conteúdos e módulos realizados pela CONTRATADA.

## **2.3 ESPECIFICAÇÕES CONCEITUAIS DO TREINAMENTO COMPORTAMENTAL DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

### **2.3.1 Objetivo**

Garantir a prática da qualidade no atendimento, proporcionando a adoção de posturas proativas, com base nos pressupostos e padrão de qualidade do Programa de Atendimento aos Cidadãos, visando garantir a satisfação dos cidadãos usuários.

### **2.3.2 Conteúdo Programático**

Filosofia, pressupostos do Programa de Atendimento aos Cidadãos, conceitos de cidadania, direitos e deveres, normas e procedimentos do atendimento presencial, conceitos de qualidade, processo de comunicação, relacionamento interpessoal, como lidar com situações de conflito, identificação das diferenças individuais e como lidar com os diferentes estilos.

Para as turmas de Supervisores, Administração da Unidade e Gestores, o conteúdo deverá abranger, além dos acima expostos, Técnicas de Liderança, Programas de Qualidade Total, Administração por objetivos, Gestão de Pessoal, entre outros.

### **2.3.3 Metodologia**

Além de exposições dialogadas, deverão ser utilizadas as técnicas de vivências situacionais, dinâmicas de grupo, com materiais de apoio, tais como, textos dirigidos, filmes, jogos, debates etc.

A CONTRATANTE reserva-se ao direito de verificar, a seu critério, junto aos integrantes da equipe admitidos pela CONTRATADA, a qualidade do treinamento comportamental de integração a que foram submetidos, determinando, se for o caso, a revisão e reaplicação dos conteúdos e módulos realizados pela CONTRATADA.















**Tabela 2. Dimensionamento dos Treinamentos para Implantação das Unidades e Reciclagem**

Descrição	Unidade																						
		RJ - Administração Central	RJ - Centro	RJ - Bangu	RJ - Campo Grande	RJ - Barra da Tijuca	RJ - Jacarepaguá	RJ - Madureira	RJ - Vicente de Carvalho	RJ Ipanema	RJ Rocinha	Nova Iguaçu	São Gonçalo	Duque de Caxias	São João de Meriti	Campos dos Goytacazes	Niterói	Petrópolis	Volta Redonda	Cabo Frio	Itaboraí	Angra dos Reis	Centro de Serviços Digitais
MÓDULO I: TREINAMENTO CONCEITUAL	PESSOAS	15	124	125	120	115	118	118	118	43	43	108	108	85	84	78	71	58	58	53	53	53	411
MÓDULO II: TREINAMENTO EM SERVIÇO TEÓRICO E PRÁTICO	PESSOAS	15	58	63	58	58	59	59	59	24	24	67	67	53	51	48	42	33	33	30	30	30	411
MÓDULO III: TREINAMENTO COMPORTAMENTAL DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO	PESSOAS	15	124	125	120	115	118	118	118	43	43	108	108	85	84	78	71	58	58	53	53	53	411
MÓDULO IV: USO DO DESFIBRILADOR	PESSOAS	2	13	13	12	12	12	12	12	5	5	11	11	9	9	8	8	6	6	6	6	6	42
MÓDULO V: TREINAMENTO DE PRÉ-OPERACIONAL	PESSOAS	15	124	125	120	115	118	118	118	43	43	108	108	85	84	78	71	58	58	53	53	53	411
MÓDULO VI: TREINAMENTO EM CAPACITAÇÃO EM LIBRAS	PESSOAS	0	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
MÓDULO VII: TREINAMENTO EM SISTEMAS DE APOIO	PESSOAS	15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
MÓDULO IX: RECICLAGEM - TREINAMENTO COMPORTAMENTAL DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO	PESSOAS	15	58	63	58	58	59	59	59	24	24	67	67	53	51	48	42	33	33	30	30	30	411