



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS
DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento
dos Servidores Técnico-Administrativos da
UFERSA - 2009

MOSSORÓ – RN

2008

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS
DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-Administrativos
da UFERSA - 2009**

Reitor

Prof. Josivan Barbosa Menezes Feitoza

Vice-Reitor

Prof. Marcos Antônio Filgueira

Pró-Reitora de Recursos Humanos

Alvanete Freire Pereira

Diretora da Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos

Nágliã Grazieli Jácome da Silveira Bezerra

U58p Universidade Federal Rural do Semi-Árido. Pró-Reitoria de
Recursos Humanos. Divisão de Desenvolvimento de
Recursos Humanos.

Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-administrativos da UFERSSA – 2009 / Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos. Elaborado por Nágliã Grazieli J. S. Bezerra com a colaboração de Keliane de Oliveira. -- Mossoró, 2008.

50f.

1.Recursos humanos. 2.Capacitação. I.Bezerra, Nágliã
Grazieli J. S. II.Cavalcante, Keliane de Oliveira. III.Título.

CDD: 658.3

Bibliotecária: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
CRB15 120

*Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento
dos Servidores Técnico-Administrativos da UFERSA*

**APROVADO POR DECISÃO CONSUNI/UFERSA N° 066/2008,
DE 17 DE NOVEMBRO DE 2008**

**ELABORAÇÃO: Náglia Grazieli J. da Silveira Bezerra
COLABORAÇÃO: Keliane de Oliveira Cavalcante
NORMATIZAÇÃO: Keina Cristina Santos Sousa e Silva
DIAGRAMAÇÃO: Manoel Pereira Neto**

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Programação Anual das Ações de Capacitação – 2009	19
Quadro 2 - Programação para Cursos Externos e Eventos Técnico-Científico-Culturais - 2009	20
Quadro 3 - Cronograma de execução das Ações de Capacitação – 2009	21
Quadro 4 - Proposta orçamentária para o Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFERSA	22

LISTA DE SIGLAS

DDRH	- Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos
IFE's	- Instituições Federais de Ensino
PCCTAE	- Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação
PRORH	- Pró-Reitoria de Recursos Humanos
UFERSA	- Universidade Federal Rural do Semi-Árido

SUMÁRIO

1 CAPACITAÇÃO NA UFERSA	08
2 JUSTIFICATIVA	09
3 OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GERAL	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4 PÚBLICO-ALVO	11
5 LINHAS DE DESENVOLVIMENTO	11
6 AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	12
6.1 APERFEIÇOAMENTO	12
6.2 QUALIFICAÇÃO	12
7 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA	13
8 REGULAMENTO DO PROGRAMA	15
8.1 MATRIZ DE CAPACITAÇÃO	15
8.2 CONDIÇÕES GERAIS	16
8.3 LOCAL DAS INSCRIÇÕES	17
8.4 PERIODICIDADE E DURAÇÃO	17
8.5 DAS DESISTÊNCIAS E ABANDONOS	17
8.6 CERTIFICAÇÃO	18
9 PROGRAMAÇÃO ANUAL DAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO - 2009	19
10 PROGRAMAÇÃO PARA CURSOS EXTERNOS E EVENTOS TÉCNICO-CIENTÍFICO-CULTURAIS	20
11 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	21
12 PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA	22
13 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24
APÊNDICES	26
ANEXOS	28

1 A CAPACITAÇÃO NA UFERSA

Desde 2003, muitas ações de capacitação têm sido promovidas através da Pró-Reitoria de Recursos Humanos, atingindo nestes últimos seis anos cerca de 450 servidores, sempre com a preocupação de prepará-los para a prestação de um serviço mais eficaz e sem deixar de lado a influência da qualidade de vida pessoal na qualidade de vida profissional.

Em 2007 a capacitação dos servidores da UFERSA foi planejada para atender ao DECRETO N° 5.825/2006, de 29.06.2006 (BRASIL, 2006), que estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PDIPCCTAE), instituído pela LEI N° 11.091/2005, de 12/01/2005 (BRASIL, 2005).

Dotados de uma visão mais amadurecida da política de gestão de pessoas da Administração Pública Federal e nas experiências vividas na UFERSA e em outras Instituições Federais de Ensino (IFE's) pesquisadas, foram reformulados alguns elementos do nosso planejamento, resultando no Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores da UFERSA – 2009, ainda com o objetivo de promover ações de capacitação e aperfeiçoamento dos servidores desta Instituição, no esforço de elevar seus níveis de eficiência no trabalho e alcançar elevada qualidade na prestação dos serviços de apoio às atividades fins por ela desenvolvidas.

Este Programa representa um grande salto no atendimento aos princípios e diretrizes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação por esta Instituição, pois ao mesmo tempo em que valoriza e desenvolve o servidor, amplia oportunidades de crescimento e reconhecimento profissional.

2 JUSTIFICATIVA

No contexto da Sociedade do Conhecimento, onde predomina o desenvolvimento integrado (qualidade de vida) e sustentável e onde tem atuado um Estado empreendedor, sistêmico, com foco no cidadão e orientado para resultados, tornou-se necessário a promoção de uma gestão de pessoas estratégica orientada para a valorização e conseqüente comprometimento do servidor público, em busca da qualidade do serviço e do atendimento.

O Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (PCCTAE) representou o marco deste novo padrão de gestão pública nesta esfera, na medida em que criou e reformulou mecanismos capazes de promover o desenvolvimento, através da geração da co-responsabilidade na busca do conhecimento, da remuneração variável e da avaliação de desempenho.

Cada programa de capacitação das IFE's oferece suporte ao PCCTAE na medida em que proporciona os instrumentos necessários ao desenvolvimento pessoal e profissional do servidor permitindo que o mesmo progrida dentro do citado plano.

O Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFERSA – 2009 reforça seu foco nesta função, ao passo que lança uma Matriz de Capacitação que possibilitará que o servidor programe um plano individual de capacitação específico para suas necessidades profissionais e da sua unidade de trabalho projetando o seu desenvolvimento e crescimento a longo prazo.

O modelo proposto neste Programa proporcionará muitos benefícios ao servidor e à Instituição, entre os quais se ressaltam os seguintes:

- Maximizará os recursos investidos, pois gera incentivo para um maior número de participantes para cada ação e o serviço de capacitação prestado é remunerado por turma e não por quantidade de participantes;
- Irá requerer um menor espaço físico para sua execução;
- Evitará a evasão em cursos de longa duração;
- Gerará um maior nível de adequação das Ações de Capacitação às necessidades individuais e setoriais;

- Possibilitará a abordagem de áreas de serviço até então pouco abrangidas pelo Programa de Capacitação, como, por exemplo, a de laboratórios;
- Permitirá que o servidor tenha um período de tempo maior para cumprir a carga horária necessária sem sobrecarga de tarefas e preservando sua qualidade de vida.

Desta forma, o Programa proporcionará, a médio e longo prazo, a expansão de seu impacto e de seus resultados na Instituição, abrindo espaço para projetos mais ousados e inovadores, que possibilitem a Divisão de Desenvolvimento Recursos Humanos acompanhar e subsidiar o crescimento e desenvolvimento da UFERSA, no que se refere às suas competências.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Proporcionar ferramentas que facilitem o desenvolvimento, a capacitação e a qualificação dos servidores técnico-administrativos desta Universidade, promovendo o seu crescimento profissional e conseqüentemente o crescimento institucional.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Possibilitar a conscientização do papel da Universidade, tanto a nível institucional como a nível social, enquanto profissional da educação;
- Promover a discussão e o aprimoramento das relações humanas nas diversas unidades desta Instituição;
- Proporcionar a capacitação continuada, de forma a contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais, por meio do desenvolvimento de competências individuais;

- Incentivar a capacitação e a qualificação profissional, nos diversos níveis, de forma que os servidores possam atingir a progressão na carreira, o desenvolvimento pessoal e institucional.

4 PÚBLICO-ALVO

O Programa está destinado à capacitação e aperfeiçoamento dos servidores técnico-administrativos da Instituição.

5 LINHAS DE DESENVOLVIMENTO

Conforme o parágrafo único do art. 7 do DECRETO Nº 5.825, de 29 de junho de 2006 (BRASIL, 2006), o Programa deverá ser implementado nas seguintes linhas de desenvolvimento:

- **Iniciação ao Serviço Público** – ações que visam o desenvolvimento do pensamento crítico acerca do papel do Estado, dos Serviços Públicos, da Instituição e do Servidor Público, enquanto profissional e cidadão, bem como a sua integração no serviço público e na Instituição;
- **Geral** – ações que visam a conscientização sobre o papel social e a importância dos aspectos profissionais vinculados à formulação, ao planejamento, à execução e ao controle das metas institucionais;
- **Educação formal** – ações que visam o desenvolvimento integral, desde a alfabetização até a pós-graduação;
- **Gestão** – ações que visam preparar para atividade de gestão, de modo a qualificar para o exercício de funções de chefia, coordenação, assessoramento e direção;
- **Interambientais** – ações de capacitação visando tornar viáveis atividades relacionadas e desenvolvidas em mais de um ambiente e/ou unidade organizacional;
- **Específica** – ações de capacitação para o desempenho de atividades vinculadas indistintamente ao ambiente, ao cargo, ao setor ou a projeto.

6 AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

O programa contempla ações de aperfeiçoamento e qualificação a serem organizadas conforme demanda e disponibilidade de recursos nos seguintes âmbitos da educação:

6.1 APERFEIÇOAMENTO

As ações de aperfeiçoamento fazem parte da educação não formal e objetivam a atualização e o aprofundamento dos conhecimentos dos servidores, para que os mesmos possam atuar de forma inovadora e com qualidade. Tais ações englobam cursos, treinamentos, congressos, seminários, simpósios, debates, conferências, fóruns, encontros, visitas técnicas e outros eventos de natureza técnica, científica e cultural.

Na concessão de Progressão por Capacitação, os certificados obtidos nestes eventos, poderão ser considerados desde que suas cargas horárias satisfaçam a exigência do Anexo III da LEI N° 11.091, de 12 de janeiro de 2005 (BRASIL, 2005) e atendam ao estabelecido no parágrafo 4° do Art. 10 da mesma Lei, que trata da vedação da soma de cargas horárias destes eventos.

6.2 QUALIFICAÇÃO

As ações de qualificação serão realizadas conforme disponibilidade de recursos dentro das seguintes esferas:

a) Educação de jovens e adultos: visando dar oportunidade ao servidor, com carência no ensino fundamental e médio;

b) Graduação: objetivando oportunizar ao servidor a aquisição de competências direta e indiretamente relacionadas ao ambiente organizacional, a fim de melhorar seu desempenho profissional na instituição;

c) **Pós-graduação**: visando proporcionar ao servidor graduado, o alcance de um nível mais especializado de seus conhecimentos profissionais, melhorar ainda mais a qualidade e os resultados de suas atividades.

7 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

O programa de capacitação e aperfeiçoamento deve estar inter-relacionado ao dimensionamento e ao programa de avaliação de desempenho de que tratam as referências legais, atendendo também às diretrizes da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, instituídas pelo DECRETO N° 5.707, 23 de fevereiro de 2006 (BRASIL, 2006).

Para execução do Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores da UFERSA, serão seguidas as seguintes estratégias:

- No que se refere à **promoção de cursos e realização de palestras**, esta Instituição contratará empresas terceirizadas, havendo a possibilidade de contratar servidores ministrantes, nos quais forem identificadas habilidade e capacidade, para executarem as ações da Matriz, de acordo com a Programação Anual das Ações de Capacitação (QUADRO 1);

- Quanto a oportunizar a participação dos servidores em **eventos de natureza técnica, científica e cultural, em cursos externos e em visitas técnicas**, estes poderão ser encaminhados em conformidade com a Programação para Cursos Externos e Eventos Técnico-Científico-Culturais - 2009 (QUADRO 2), de forma que por serem eventos transitórios no que se refere a participação de diferentes servidores de áreas diversas, não poderão ser incluídos na Matriz de Capacitação, exceto no que se refere aos cursos externos que atendam as exigências contidas neste Programa.

- Por interesse ou necessidade institucional poderão fazer parte do Programa de Capacitação cursos externos a UFERSA, vinculados às linhas de desenvolvimento e de acordo com o planejamento institucional;

O planejamento, a organização, coordenação, o controle e avaliação destas estratégias e a divulgação das ações de capacitação serão de responsabilidade da Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos, que anualmente elaborará uma nova programação para oferta de eventos dentro da Matriz de Capacitação, conforme demanda e disponibilidade de recursos percorrendo as

seguintes etapas:

a) Levantamento da demanda: que consiste na identificação das limitações e necessidades profissionais dos servidores na execução de suas funções e das metas institucionais, bem como no diagnóstico de suas dificuldades quanto a diversos aspectos do ambiente organizacional. Este levantamento é realizado por unidade, através de formulários que são preenchidos pelos coordenadores de cada uma delas, através das avaliações dos cursos ao longo da programação anual e ainda, por meio de outros contatos informais com a Diretora da DDRH;

b) Análise da demanda: nesta etapa, é realizada uma apreciação crítica contrapondo o que foi demandado e a disponibilidade de recursos para o programa, buscando sempre a harmonia entre os objetivos institucionais e os interesses do servidor, a fim de descobrir ações prioritárias;

c) Análise de resultados das programações de anos anteriores: que é a avaliação do impacto causado pelo programa em anos anteriores, quanto à Instituição, ao ambiente organizacional, ao servidor e ao cargo e tendo como foco os objetivos institucionais. A execução eficaz desta etapa permite a correção de erros, prevenção de problemas e a maximização dos resultados positivos;

d) Análise e contratação dos prestadores de serviço: que consiste no recrutamento e seleção dos servidores candidatos a ministrar os cursos programados e na pesquisa do mercado de consultoria, local e eletrônico, visando levantar as propostas mais viáveis para a instituição e para atender aos objetivos do programa. Quando os ministrantes forem servidores da UFERSA será concedida a Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso, de acordo com a RESOLUÇÃO CONSUNI/UFERSA N° 009/2007 e no caso de empresa terceirizada, ela será selecionada e contratada por meio de processo licitatório.

8 REGULAMENTO DO PROGRAMA

8.1 MATRIZ DE CAPACITAÇÃO

Matriz de Capacitação dos Servidores Técnico-Administrativos da UFERSA (APÊNDICE A) consiste em uma grade de ações de capacitação agrupadas em dois cursos considerando o público a que se destinam e a área de conhecimento relativa às necessidades setoriais da Instituição com demandas similares, ambos com o objetivo de preparar os servidores para atuarem no novo cenário da Administração Pública Federal que tem exercido um grande esforço em direção a uma administração gerencial moderna, mais eficaz, flexível, focada na qualidade da prestação de serviço aos cidadãos e aberta ao controle social de resultados.

O curso **Gestão Organizacional no Serviço Público** é composto por ações que abordam conhecimentos gerenciais, técnicos, interpessoais e pessoais necessários às atividades de coordenação e apoio administrativo direto.

O curso **Orientações para o Trabalho na Organização Pública** compreende ações que abordam conhecimentos técnicos, interpessoais e pessoais necessários às atividades de apoio administrativo direto e indireto e às operacionais.

Estes conhecimentos estão definidos no Anexo A deste Programa, que descreve cada Ação com sua respectiva carga horária, objetivo e conteúdo Programático.

O modelo proposto pela matriz permite que o servidor escolha o curso mais adequado à sua atuação na Instituição e de acordo com a Programação Anual das Ações de Capacitação, participe das ações de interesse próprio e da unidade, até atingir os objetivos propostos e, por conseguinte, alcançar a carga horária desejada, requerendo à DDRH certificação única relativa às ações finalizadas por ele para fins de Progressão por Capacitação.

Esta certificação será emitida após análise conjunta do Pró-Reitor de Recursos Humanos, do Assessor Técnico da PRORH e do Diretor da DDRH, considerando a compatibilidade das Ações com o rol de atividades, cargo ocupado e ambiente organizacional do servidor requerente, observando os critérios estabelecidos pela Portaria MEC N° 09, de 29 de junho de 2006.

Considerando a fase de transição do modelo anterior para este, o servidor que tenha obtido certificados de módulos/cursos de capacitação, realizados pela PRORH ou outra instituição,

concluídos após 01/03/2005, que correspondam às Ações de Capacitação da Matriz, em termos de conteúdo programático, possa utilizá-los para requerer equivalência a essas Ações até 01/06/2009, para posterior certificação única.

Cursos realizados pela PRORH ou outras Instituições que não possua conteúdo equivalente às Ações de Capacitação da Matriz, só poderão ser considerados para fins de Progressão por Capacitação obedecido o disposto no parágrafo primeiro do Art. 10 da Lei N° 11.091 de 12 de janeiro de 2005 (BRASIL, 2005).

8.2 CONDIÇÕES GERAIS

a) Para participar do programa o servidor deve:

- Ser técnico-administrativo da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA);
- Possuir escolaridade compatível com nível do curso oferecido;
- Exercer cargo ou função correlata ao tema do curso ofertado.

b) Caso o número de inscritos para um evento seja superior a disponibilidade de vagas a seleção dos servidores que participarão do Plano Anual de Capacitação deverá ser realizada por meio de processo participativo começando pela análise conjunta do Pró-Reitor de Recursos Humanos, Assessor Técnico da PRORH e o Diretor da DDRH, e concluindo-se pela participação das chefias imediatas dos servidores interessados. No processo de seleção serão observados os objetivos dos candidatos e os da Instituição, levando-se em consideração:

- O resultado da avaliação de desempenho;
- Compatibilidade dos requisitos com a ação prevista;
- A correlação do conteúdo programático com as atribuições do cargo;
- A anuência da chefia imediata;

c) A participação em cursos externos de capacitação, promovidos por outras instituições, poderá ser autorizada desde que eles apresentem correlação direta com a área de atuação do servidor e haja disponibilidade orçamentária, quando for o caso.

8.3 LOCAL DAS INSCRIÇÕES

As inscrições deverão ser realizadas por meio da entrega de formulário (disponível na página institucional) na Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos (DDRH), na PRORH ou de seu envio para o e-mail ddrh@ufersa.edu.br, até 15 dias antes de cada ação.

8.4 PERIODICIDADE E DURAÇÃO

O Cronograma de Execução das Ações de Capacitação (QUADRO 3) será estabelecido anualmente conforme a demanda de forma estender o caráter de continuidade, importante para a fortificação dos efeitos almejados pelo Programa.

As ações deverão obedecer à carga horária definida na matriz, considerando que a hora-aula deverá ser registrada com 50 minutos em ações diurnas e 45 minutos em ações noturnas.

8.5 DAS DESISTÊNCIAS E ABANDONOS

O servidor inscrito em qualquer curso ou evento de capacitação que se achar impossibilitado de participar do mesmo deverá comunicar à chefia imediata, e esta à DDRH, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias para o início do evento. Tal procedimento é imprescindível para a racionalização dos recursos destinados ao mesmo.

Caso o servidor se ausente por 03 (três) dias consecutivos sem justificativa, considerar-se-á abandono de curso, devendo o servidor se justificar oficialmente junto a Pró-Reitoria de Recursos Humanos desta Instituição.

O abandono do curso, seja interno ou externo, sua reprovação por motivo de frequência ou a desistência do participante, sem a devida comunicação, implicarão em impedimento de participação em cursos de capacitação por um período de 6 meses da data de encerramento da ação de capacitação, justificando-se os fatos citados quando o servidor tiver de interromper sua participação no curso por necessidade do serviço, licença para tratamento de saúde ou por motivo de doença em pessoa da família.

A ausência não justificada do servidor às atividades do curso, em horário de expediente, ainda que respeitado o limite de faltas permitido, sem a devida comunicação à sua chefia imediata, configurará falta ao serviço, com seus devidos efeitos legais.

8.6 CERTIFICAÇÃO

Para os cursos realizados pela Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos, serão expedidos Certificados de Conclusão apenas aos participantes que obtiverem no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) de frequência e aproveitamento mínimo correspondente a uma média 6.0 (seis), numa escala de 0 (zero) a 10 (dez).

9 PROGRAMAÇÃO ANUAL DAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO - 2009

CÓD.	AÇÃO	CH	PERÍODO	VAGAS
1.08/0.00	Planejamento Estratégico	30 H/A	02 a 17/03	25
2.13/0.00	Princípios para o Trabalho Seguro em Laboratório	20 H/A	23/03 a 01/04	25
1.23/2.04	<i>Writer</i> Básico	20 H/A	13 a 23/04	25
1.24/2.05	<i>Calc</i> Básico	20 H/A	27/04 a 07/05	25
1.07/0.00	Liderança e Desenvolvimento de Equipes	24 H/A	18 a 29/05	25
2.20/0.00	Desenvolvimento do Trabalho em Equipe	20 H/A	01 a 10/06	25
1.36/2.26	Saúde e Trabalho	20 H/A	22/06 a 02/07	25
1.34/2.22	Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS	40 H/A	03 a 24/08	25
1.09/0.00	Administração de Conflitos	24 H/A	31/08 a 11/09	25
2.14/0.00	Técnicas de Manipulações Básicas em Laboratório	24 H/A	14 a 25/09	25
1.20/2.17	Redação Oficial	30 H/A	28/09 a 14/10	25
1.02/0.00	Gestão da Qualidade I	30 H/A	19/10 a 04/11	25
1.25/2.06	<i>Base</i> Básico	20 H/A	19 a 28/10	25
1.26/2.07	<i>Impress</i> Básico	20 H/A	03 a 12/11	25
1.03/0.00	Gestão da Qualidade II	20 H/A	16 a 25/11	25
1.27/2.08	Ferramentas Gráficas Livres	20 H/A	16 a 25/11	25

Quadro 1 - Programação Anual das Ações de Capacitação - 2009

10 PROGRAMAÇÃO PARA CURSOS EXTERNOS E EVENTOS TÉCNICO-CIENTÍFICO-CULTURAIS

EVENTOS TÉCNICO-CIENTÍFICO-CULTURAIS				
TÍTULO	PÚBLICO-ALVO	CH	PREVISÃO DE PARTICIPANTES	PERÍODO
Encontro Nacional de Dirigentes de RH	Servidores da Pró-Reitoria de RH	32 h/a	02	Conforme programação nacional
Fórum Nacional de Auditores Internos do Ministério da Educação – FONAI-MEC	Auditores Internos	34 h/a	01	Conforme programação nacional
Fórum Nacional de Contabilidade e Finanças	Serv. Técnico-Administrativos da Divisão de Orçamento e Finanças	32 h/a	01	Conforme programação nacional
Congresso Brasileiro de Biblioteconomia	Bibliotecárias	40 h/a	02	Conforme programação nacional
Cerimonial: protocolo e organização de eventos	Servidores Técnico-administrativos da área de Comunicação	24 h/a	01	Conforme programação nacional
Cursos Externos	Servidores Técnico Administrativos em Geral	Diversas	Conforme demanda e disponibilidade de recursos	Conforme demanda
Palestras	Servidores Técnico Administrativos em Geral	Diversas	Conforme demanda e disponibilidade de recursos	Conforme demanda
Visitas Técnicas	Servidores Técnico Administrativos em Geral	Diversas	Conforme demanda e disponibilidade de recursos	Conforme demanda

Quadro 2 - Programação para Cursos Externos e Eventos Técnico-Científico-Culturais - 2009

11 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

AÇÃO	2009											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Planejamento Estratégico			X									
Princípios para o Trabalho Seguro em Laboratório			X									
<i>Myler</i> Básico				X								
<i>Calc</i> Básico				X								
Liderança e Desenvolvimento de Equipes					X							
Desenvolvimento do Trabalho em Equipe						X						
Saúde e Trabalho						X						
Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS							X					
Administração de Conflitos								X				
Técnicas de Manipulações Básicas em Laboratório									X			
Redação Oficial									X			
Gestão da Qualidade I										X		
<i>Base</i> Básico										X		
<i>Impress</i> Básico											X	
Gestão da Qualidade II											X	
Ferramentas Gráficas Livres												X

Quadro 3 – Cronograma de execução das Ações de Capacitação - 2009

12 PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA

PROGRAMA/AÇÃO: CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS E PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO E REQUALIFICAÇÃO	
NATUREZA DE DESPESA	VALOR (R\$)
Diárias	3.000
Serviços de Terceiros Pessoa Física	4.000
Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica	27.000
TOTAL	34.000

Quadro 4 – Proposta orçamentária para o Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-Administrativos da UFERSA – 2009

13 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É de responsabilidade da DDRH comunicar ao servidor qualquer alteração na programação das Ações de Capacitação..

Os casos omissos serão tratados pelo Pró-Reitor de Recursos Humanos, seu Assessor Técnico e pelo Diretor da DDRH.

O presente Programa poderá ser alterado sempre que necessário, respeitadas a legislação regulamentadora da matéria e a orientação técnica da área gestora do Programa.

As alterações, eventualmente ocorridas no presente Programa, uma vez aprovadas pelo CONSUNI, terão efeito a partir de janeiro do ano seguinte à sua aprovação.

Este Programa entrará em vigor a partir da data de sua aprovação pelo CONSUNI.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Andréa Câmara Viana Venâncio. **Funcionamento da Capacitação na UFRN**. Mensagem recebida por: andrea@prh.ufrn.br. Em: 01 ago. 2008.

ENAP. Disponível em: <www.enap.gov.br> Acesso em: 22 ago. 2008.

BRASIL. Decreto nº. 5.825, 29 de junho de 2006. Estabelece as diretrizes para elaboração do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 jun. 2006.

BRASIL. Decreto nº. 5.707, 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#). **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 24 fev. 2006

BRASIL. Lei nº 11.091, 12 janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 13 jan. 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO. Departamento de Recursos Humanos. **Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores da UFTM ano 2007**. Disponível em: <http://www.servidor.gov.br/pndp/arq_down/uftm.pdf> Acesso em: 26 ago. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO BAIANO. **Programa de capacitação ano I – 2007**. Disponível em: <www.ufrb.edu.br/portal/index.php/download-document/257-programa-de-capacitacao> Acesso em: 25 ago. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Pró-Reitoria de Recursos Humanos. **Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento 2007**. Anexo à Decisão nº 047/2007 – CONSUNI. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/prorh/capacitacao/capacitacao/Programa%20Capacitacao%20e%20Aperfeiçoamento%20CONSUN.doc>> Acesso em: 26 ago. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI. **Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Técnico-Administrativos em Educação “Procape” da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.** 2007. Disponível em: <www.ufvjm.edu.br> Acesso em: 25 ago. 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A – MATRIZ DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFERSA

MATRIZ DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFERSA						
CURSO	ÁREA	CÓD.	ACÇÕES DE CAPACITAÇÃO	CH	PRÉ-REQUISITO	
GESTÃO ORGANIZACIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO	GERENCIAL	01	Elaboração e Gestão de Projetos	24	***	
		02	Gestão da Qualidade I	30	***	
		03	Gestão da Qualidade II	20	Ação 1.02	
		04	Gestão de Contratos de Serviços	24	Ação 1.06	
		05	Gestão de Contratos de Suprimentos	24	Ação 1.06	
		06	Legislação Aplicada a Logística de Suprimentos - Leis 8.666/93 E 10.520/02	20	***	
		07	Liderança e Desenvolvimento de Equipes	24	***	
		08	Planejamento Estratégico	30	***	
	ÁREA TÉCNICO-ORGANIZACIONAL	09	Administração de Conflitos	24	***	
		10	Controle Interno Administrativo	30	***	
		11	Direito Administrativo	30	***	
		12	Ética no Serviço Público	10	***	
		13	Lei de Responsabilidade Fiscal	20	***	
		14	Lei N° 8.112, de 11/12/1990 e Legislação Complementar	30	***	
		15	Marketing Institucional	16	***	
		16	Mudança Organizacional	20	***	
		17	Noções de Psicologia Organizacional	20	***	
		18	Processo Decisório	20	***	
		19	Organização, Sistemas e Métodos	20	***	
		20	Redação Oficial	30	***	
		21	Informática Básica	34	***	
		22	Técnicas de Segurança para o Uso do Computador e da Internet	16	***	
		23	Writer Básico	20	***	
		24	Calc Básico	20	***	
		25	Base Básico	20	***	
		26	Impress Básico	20	***	
		27	Ferramentas Gráficas Livres	20	***	
		28	Writer Avançado	20	Ação 1.23 ou Word Básico	
		29	Calc Avançado	20	Ação 1.24 ou Excel Básico	
		30	Base Avançado	20	Ação 1.25 ou Acess Básico	
		31	Informática – Sistema Linux	45	***	
		INTERPESSOAL	32	Etiqueta Profissional	20	***
	33		Comunicação Interpessoal	24	***	
	34		Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS	40	***	
	35		Administração do Tempo	30	***	
	PESSOAL	36	Saúde e Trabalho	20	***	
01		Ética no Serviço Público	10	***		
ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO NA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA	ÁREA TÉCNICO-ORGANIZACIONAL	02	Informática Básica	34	***	
		03	Técnicas de Segurança para o Uso do Computador e da Internet	16	***	
		04	Writer Básico	20	***	
		05	Calc Básico	20	***	
		06	Base Básico	20	***	
		07	Impress Básico	20	***	
		08	Ferramentas Gráficas Livres	20	***	
		09	Writer Avançado	20	Ação 2.04 ou Word Básico	
		10	Calc Avançado	20	Ação 2.05 ou Excel Básico	
		11	Base Avançado	20	Ação 2.06 ou Acess Básico	
		12	Informática – Sistema Linux	45	***	
		13	Princípios para o Trabalho Seguro em Laboratório	20	***	
		14	Técnicas de Manipulações Básicas em Laboratório	25	Ação 2.13	
		15	Organização Laboratorial	25	Ação 2.13	
		16	Segurança e Manuseio de Produtos Químicos	20	Ação 2.13	
		17	Redação Oficial	30	***	
		INTERPESSOAL	18	Atendimento no Serviço Público	24	***
			19	Comunicação Interpessoal	20	***
	20		Desenvolvimento do Trabalho em Equipe	20	***	
	21		Etiqueta Profissional	20	***	
	22		Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS	40	***	
	23		Sensibilização para o Relacionamento Humano Saudável	20	***	
	PESSOAL	24	Administração do Tempo	30	***	
		25	Orçamento Familiar	20	***	
		26	Saúde e Trabalho	20	***	

ANEXOS

ANEXO A – CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS DAS AÇÕES DA MATRIZ DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFERSA

1 GESTÃO ORGANIZACIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO

ÁREA GERENCIAL

1.01 ELABORAÇÃO E GESTÃO DE PROJETOS

CARGA-HORÁRIA: 24 H/A

OBJETIVO: Preparar os servidores para gestão e elaboração de projetos

CONTEÚDO:

- **Considerações gerais sobre programas e projetos;**
- **Ferramentas e métodos para elaboração de projetos;**
- **As bases do planejamento;**
- **Análise de situação atual;**
- **Iniciação do projeto;**
- **Planejamento do projeto;**
- **Execução e controle do projeto;**
- **Encerramento e avaliação do projeto;**
- **Exercícios práticos.**

1.02 GESTÃO DA QUALIDADE I

(Pré-requisito para a Ação 1.03/0.00: “Gestão da Qualidade II”)

CARGA-HORÁRIA: 30H/A

OBJETIVO: Instruir sobre a importância da qualidade e mostrar as ferramentas utilizadas no processo de gestão da qualidade.

CONTEÚDO:

- **Conhecimentos gerais:** Conceito de qualidade; Histórico da qualidade; Filosofia dos gurus; Benefícios da qualidade; Qualidade e competitividade;
- **Ferramentas da qualidade:** 5W2H, PDCA, Matriz GUT, Gráfico de Pareto ou Árvore de Decisões, Brainstorming ou tempestade de idéias, Diagrama de Causa e Efeito e CEP;
- **Custos da qualidade;**

1.03 GESTÃO DA QUALIDADE II

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Preparar para atuação no processo de gerenciamento da qualidade.

CONTEÚDO:

- **Gerenciamento:** aspectos motivacionais; aspectos de comunicação; participação e envolvimento; trabalho em equipe; liderança;
- **Qualidade em serviço:** conceitos gerais; serviços de atendimento ao cliente;
- **Modelo de melhoria contínua:** 5S's; Auditorias de 5S's;
- **Sistemas da qualidade:** introdução; abordagem ao Programa de Qualidade no Setor Público – PQSP; planejamento da qualidade;

OBS: O participante desta Ação deverá ter participado da Ação 1.02/0.00: “Gestão da Qualidade I”.

1.04 GESTÃO DE CONTRATOS DE SERVIÇOS

CARGA HORÁRIA: 24 H/A

OBJETIVO: Fornecer subsídios para as áreas envolvidas nos processos de contratação e preparar os servidores para a fiscalização de contratos.

CONTEÚDO:

- **Conceito de contrato;**
- **Caracterização do contrato de serviço;**
- **Contrato de prestação de serviços:** categorias de serviços;
- **Execução dos contratos:** convocação do adjudicatário; instrumento de contrato; forma escrita; publicidade do contrato; estrutura do contrato;
- **Fases da execução do objeto:** garantias da execução; obrigações das partes; controle e fiscalização; responsabilidade por encargos;
- **Duração e prorrogação dos contratos:** duração dos contratos; prorrogação dos contratos; recebimento do objeto; sanção administrativas, penais e civis;
- **Rescisão dos contratos administrativos:** inexecução do contrato por fato atribuível ao contratado; inexecução por fato atribuível à administração; ocorrência de fato alheio ao contrato e à vontade das partes; razões de interesse público; nulidade;
- **Gestor de contratos:** perfil e papel do gestor de contratos; fluxo da contratação e atuação do gestor;
- **Monitoramento do contrato:** formas de controle; indicadores de controle; principais cuidados no acompanhamento de contratos.

OBS: O participante desta Ação deverá ter participado da Ação 1.06/0.00: “Legislação Aplicada a Logística de Suprimentos - Leis 8666/93 e 10520/02”.

1.05 GESTÃO DE CONTRATOS DE SUPRIMENTOS

CARGA HORÁRIA: **24 H/A**

OBJETIVO: Fornecer subsídios para as áreas envolvidas nos processos de contratação.

CONTEÚDO:

- **Princípios;**
- **Etapas da contratação;**
- **Termos de referência, editais e contratos;**
- **Contrato, aditivos contratuais e execução do contrato;**
- **Organização do processo;**
- **Fases da despesa pública;**
- **Monitoramento;**
- **Cultura de contratos e informalidade;**
- **Assertividade e segurança, subordinação relacional e resultados.**

OBS: O participante desta Ação deverá ter participado da Ação 1.06/0.00: “Legislação Aplicada a Logística de Suprimentos - Leis 8666/93 e 10520/02”.

1.06 LEGISLAÇÃO APLICADA À LOGÍSTICA DE SUPRIMENTOS - LEIS 8.666/93 E 10.520/02

(Pré-requisito para as Ações 1.04/0.00 e 1.05/0.00: “Gestão de Contratos de Serviços e Gestão de Contratos de Suprimentos”)

CARGA HORÁRIA: **20 H/A**

OBJETIVO: Fornecer subsídios para as áreas envolvidas nos processos de contratação e preparar os servidores para a fiscalização de contratos.

CONTEÚDO:

- **Aspectos conceituais da lei:** finalidade, importância e hierarquia da lei;
- **Noções gerais da lei de licitações;**
- **Tipos de licitação:** menor preço; melhor técnica; técnica e preço e maior lance ou oferta;
- **Modalidades de licitação:** concorrência; tomada de preços; convite; concurso, leilão, pregão;
- **Exceções à obrigatoriedade de licitação: dispensa e inexigibilidade;**
- **Regime de execução indireta;**
- **Comissão de licitação;**
- **Etapas do processo licitatório:** edital; procedimentos/documentos do certame; registro

cadastral; habilitação dos interessados; julgamento e encerramento;

- **Lei nº 10.520/02;**

1.07 LIDERANÇA E DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES

CARGA-HORÁRIA: 24H/A

OBJETIVO: Oportunizar aos participantes o desenvolvimento de habilidades e competências, que os capacitem a identificar, mobilizar e gerir pessoas, buscando o alcance de resultados e objetivos.

CONTEÚDO:

- **Liderança:** a arte da possibilidade;
- **A conversa em espiral descendente;**
- **Estilos de liderança;**
- **Papeis da liderança e seus vários desafios;**
- **Liderança X gerenciamento;**
- **Modelo de gerenciamento "responsabilizante";**
- **Poder nas organizações; Estilos de liderança;**
- **Transformando o grupo em equipe;**
- **Identificação e utilização dos diferentes Estilos de Liderança;**
- **Estabelecimento de Objetivos;**
- **Principais componentes do funcionamento das equipes:** Comunicação; Feedback; Motivação; Delegação; Tomada de Decisão; Negociação;
- **Estágios de desenvolvimento dos grupos humanos;**
- **O comportamento humano no trabalho;**
- **Interação dos sistemas:** pessoal, interpessoal e organizacional;
- **Colaboração e ajuda;**
- **Equipe:** instrumento de mudança cultural;

1.08 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

CARGA HORÁRIA: 30H/A

OBJETIVO: Apresentar práticas, métodos e ferramentas para a elaboração do planejamento estratégico e discutir como integrar as estratégias ao dia-a-dia da organização, preparando para a sistematização do processo da gestão estratégica.

CONTEÚDO:

- **Introdução:** Organização; Estratégia; Áreas de concordância quanto ao conceito de estratégia; Administração; Administração Estratégica;
- **Planejamento:** conceito e níveis de planejamento;
- **Atividade prática:** Elaboração do Planejamento;
- **Formulação das Estratégias;**

- **Implementação da estratégia:** Desdobramento do Planejamento; Planejamento das áreas funcionais; Projetos; Estrutura Organizacional; Alinhamento Estratégico; Potenciais dificuldades; Monitoramento e controle; Múltiplos indicadores;
- **Balanced Scorecard:** Histórico; Perspectivas; Financeira; Clientes;
- **Processos Internos;**
- **Inovação e Aprendizado;**
- **Processo de implementação.**

ÁREA TÉCNICO-ORGANIZACIONAL

1.09 ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

CARGA-HORÁRIA: 24H/A

OBJETIVO: Promover a compreensão da maneira pela qual diferentes fatores influenciam as relações interpessoais e desenvolver habilidades para a negociação e solução de conflitos.

CONTEÚDO:

- **Conceito e características;**
- **Abordagem Tradicional e Contemporânea;**
- **Por que surgem os conflitos?**
- **Tipos de conflitos: de tarefa, de relacionamento e de processo;**
- **Processo e escala de intensidade dos conflitos humanos;**
- **Formas de resolução de conflitos;**
- **A autopercepção como base do relacionamento e a hetero percepção;**
- **O que acontece na empresa quando não tomamos o devido cuidado com a comunicação?**
- **Confiança;**
- **Relacionamento interpessoal - O processo de dar e receber “feedback”;**
- **Estilos contemporâneos para gestão de conflitos;**
- **Habilidades para solução de conflitos;**
- **Princípios de harmonia e sinergia;**
- **Relacionamento saudável x conflito: é possível?**

1.10 CONTROLE INTERNO ADMINISTRATIVO

CARGA-HORÁRIA: 30 H/A

OBJETIVO: Preparar os participantes para a execução adequada dos processos de controle administrativo.

CONTEÚDO:

- **Conceito;**
- **O controle interno na Administração Pública Federal;**
- **Finalidade;**
- **Processo de controle;**
- **Princípios de controles internos administrativos:** Relação custo/benefício; Qualificação adequada; Delegação de poderes e determinação; Segregação de função; Instruções devidamente formalizadas; Controles sobre as transações; Aderência à diretrizes e normas legais.

1.11 DIREITO ADMINISTRATIVO

CARGA-HORÁRIA: 30 H/A

OBJETIVO: Promover um amplo conhecimento acerca do Direito que aborda a Administração Pública proporcionando ao participante nortear sua atuação com segurança dentro do contexto que está inserido.

CONTEÚDO:

- **Conceito;**
- **Princípios da administração pública;**
- **Organização da administração pública:** Administração Direta; Administração Indireta; Concessões e Permissões de Serviços Públicos;
- **Atos administrativos;**
- **Contratos administrativos;**
- **Agentes públicos;**
- **Desapropriação;**
- **Serviço público;**
- **Domínio público;**
- **Responsabilidade Civil do Estado;**

1.12 ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

CARGA-HORÁRIA: 10 H/A

OBJETIVO: Dotar o servidor dos conhecimentos necessários para uma conduta ética na sua profissão e na sociedade.

CONTEÚDO:

- **Desenvolvimento histórico da ética;**
- **Dimensões cognitivas e atitudinais da ética:** mérito da ação (intenção e juízo desinteressado); escolha e deliberação; virtudes e caráter; autonomia e responsabilidade;

- **Premissas da conduta ética da função pública;**
- **Código de Ética do Servidor Público (Decreto nº 1.171 de 22/06/1994);**
- **Iniciativas governamentais: a gestão da ética.**

1.13 LEI DE RESPONSABILIDADE FISCAL

CARGA-HORÁRIA: **20 H/A**

OBJETIVO: Promover um estudo da lei, a fim de proporcionar uma compreensão mais técnica da gestão fiscal.

CONTEÚDO:

- **Princípios da gestão fiscal responsável;**
- **Objetivos da Lei Complementar nº 101/2000;**
- **Planejamento/orçamento na LRF;**
- **As novas normas introduzidas pela LRF para a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO);**
- **Receita pública e transferências;**
- **Despesa pública e de pessoal (limites);**
- **Dívida e endividamento;**
- **Gestão patrimonial;**
- **Transparência, controle e fiscalização;**
- **Os crimes de responsabilização fiscal;**
- **Dúvidas mais freqüentes.**

1.14 LEI Nº 8.112 DE 11/12/1990 E LEGISLAÇÃO COMPLEMENTAR

CARGA-HORÁRIA: **30 H/A**

OBJETIVO: Promover um estudo da lei, a fim de proporcionar uma compreensão mais técnica da administração pública no que se refere a pessoas.

CONTEÚDO:

- **Noções de administração pública:** conceito; administração direta, indireta e princípios;
- **Contextualização do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC;**
- **Lei 8.112/90:** cargo público, servidor público e regime de trabalho; formas de provimento; quadro de pessoal e movimentação de servidores; direitos e vantagens; férias, licenças e substituição e seguridade social do servidor;
- **Dúvidas mais freqüentes;**

1.15 MARKETING INSTITUCIONAL

CARGA-HORÁRIA: 16H/A

OBJETIVO: Fornecer conhecimentos e práticas importantes para o desenvolvimento de relações públicas internas e externas favoráveis a imagem da Universidade, responsabilidade de todas as unidades institucionais.

CONTEÚDO:

- **Conceito de Marketing;**
- **A imagem Institucional;**
- **Ações internas que refletem na imagem institucional;**
- **Como fazer do servidor um promotor da boa imagem Institucional;**
- **A Instituição e o mercado;**
- **A comunicação e a comunidade.**

1.16 MUDANÇA ORGANIZACIONAL

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Desenvolver habilidades para implantação e condução de um processo de mudança.

CONTEÚDO:

- **Gerenciamento da mudança;**
- **Processo de mudança;**
- **Campos de força da mudança nas organizações;**
- **Análise e diagnóstico de situação atual;**
- **Estabelecimento de metas;**
- **Processo de introdução da mudança nas organizações;**
- **Ciclo de ação da mudança;**
- **Resistência à mudança;**
- **Liderando a mudança.**

1.17 NOÇÕES DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Nortear os gestores para a promoção de melhorias no comportamento humano dentro da Instituição, visando o bem comum desta e das pessoas.

CONTEÚDO:

- **Teorias da Personalidade;**
- **Teorias Motivacionais;**
- **Motivação na prática;**
- **Formação e comportamento de grupos de trabalho;**
- **Treinamento e desenvolvimento;**
- **Valorização do capital humano da organização**

1.18 PROCESSO DECISÓRIO

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Desenvolver a competência de tomada de decisão e análise de problemas, a partir do conhecimento da estrutura do processo decisório, de forma a preparar os participantes para uma atuação mais consciente e segura.

CONTEÚDO:

- **Estrutura do processo decisório:** Etapas do Processo Decisório, Identificação de Situações, Tipos de Situações, Análise de Situações, Definição de objetivos, Estudo de alternativas, Avaliação das opções, Escolha da melhor alternativa, Implantação da alternativa escolhida;
- **Tipos de problema e de decisão:** Caracterização de problemas e suas causas. Principais erros cometidos. Classificação das decisões. Certeza, risco e incerteza. Problemas versus oportunidades;
- **A criatividade na tomada da decisão:** Criando um clima propício para a criatividade; Decisões criativas em grupo. Obstáculos à decisão criativa. Como superar bloqueios;
- **Aspectos comportamentais da tomada de decisão:** A vontade de decidir. Propósito e cabimento da decisão. Comportamentos do tomador de decisão face à incerteza e ao risco. Diferenças entre o bom e o mau tomador de decisões. Barreiras mais comuns à tomada de decisão. Estilos de decisão. Aceitação e influência da decisão nos envolvidos;
- **A ética na tomada de decisão:** A ética nas organizações. Os princípios éticos nas organizações. Princípios éticos que influenciam as decisões na empresa.

1.19 ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Dotar os participantes de técnicas e conhecimentos para promoção de melhorias na organização e execução do trabalho na Instituição.

CONTEÚDO:

- **Introdução a OSM;**
- **Abordagem e pressupostos metodológicos;**
- **Ferramentas da OSM;**
- **Instrumentos de levantamento de informações;**
- **Estudo do layout;**
- **Análise de processos – Fluxogramas;**
- **Análise da distribuição do trabalho;**
- **Análise e desenho de formulários;**
- **Elaboração e uso de manuais;**
- **Departamentalização:** formulação e análise;
- **Organograma:** formulação e análise estrutural.

1.20 REDAÇÃO OFICIAL

CARGA-HORÁRIA: 30 H/A

OBJETIVO: Trazer ao participante, com base do manual da redação oficial, elementos fundamentais a sua boa, adequada e eficiente comunicação.

CONTEÚDO:

- **A elaboração textual:** organização do texto e a distribuição das idéias; o processo criativo e lógico nas etapas de elaboração textual; estrutura frasal e o parágrafo; coesão e coerência do texto; estilo, clareza, precisão, concisão e correção X estereotipia e modismos;
- **A construção e articulação do texto em unidades:** o léxico e seu emprego: adequação e precisão; a frase/oração: gramaticalidade; o parágrafo: tipos e características; formas de construção; articulação formal: elementos de ligação e de transição;
- **Revisão gramatical:** concordância nominal e verbal, regência nominal e verbal, colocação pronominal e/ou outras questões morfo-sintáticas; a revisão gramatical será feita, de

forma assistemática, com base nas dificuldades apresentadas pelos treinandos ao longo do curso;

- **A redação oficial:** padrão oficial; pronomes de tratamento e fechos de correspondência; documento e sua especificidade (memorando, ofício, relatório, carta; circular; requerimento; declaração; procuração; atestado; aviso; edital; certidão; instrução; telegrama; ata; e-mail);
- **Oficina de texto - Qualidade Aplicada à Redação:** elaboração de documentos comuns à clientela; exercícios de criação e correção textual.

1.21 INFORMÁTICA BÁSICA

CARGA-HORÁRIA: 34 H/A

OBJETIVO: Introduzir conhecimentos da informática preparando o servidor para o uso do computador.

CONTEÚDO:

- **Digitação;**
- **Windows;**
- **Internet - Firefox;**

1.22 TÉCNICAS DE SEGURANÇA PARA O USO DO COMPUTADOR E DA INTERNET

CARGA-HORÁRIA: 16 H/A

OBJETIVO: Orientar o servidor sobre os riscos no uso do computador e da internet e acerca das técnicas de segurança necessárias a proteção de seu trabalho e do computador que utiliza.

CONTEÚDO:

- **O que as empresas têm feito para se proteger contra os vírus de computador;**
- **Usuário doméstico;**
- **Perigos no uso do computador e da internet;**
- **Assegurando: Disponibilidade, Integridade, Confiabilidade, Autenticidade, Privacidade e Não discriminação;**
- **Proteção do acervo;**
- **Controle corporativo – obrigações legais;**
- **Utilizando a Internet para atingir novos mercados;**
- **Estabelecendo novas práticas operacionais;**
- **A INTERNET e suas 3 características “horrorizantes”: AUTOMAÇÃO, AÇÃO A**

DISTÂNCIA e PROPAGAÇÃO DA TÉCNICA;

- **Natureza Imutável dos Ataques;**
- **Natureza Mutável dos Ataques;**
- **O espaço cibernético ;**
- **Acesso indevido ao sistema de computador ;**
- **Furto de informações;**
- **Falsificação de documentos com o uso do computador;**
- **Dano aos dados e informações arquivadas;**
- **Obtenção de segredos industriais e/ou comerciais;**
- **Furto de tempo do sistema de informática ;**
- **Cópia de programa**

1.23 WRITER BÁSICO

(Pré-requisito para a Ação 1.28/2.09: “*Writer Avançado*”)

CARGA-HORÁRIA: **20 H/A**

OBJETIVO: Apresentar as ferramentas básicas do editor de textos do BrOffice, visando ambientar os participantes em um novo sistema operacional e preparando a Instituição para trabalhar com o mesmo.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

1.24 CALC BÁSICO

(Pré-requisito para a Ação 1.29/2.10: “*Calc Avançado*”)

CARGA-HORÁRIA: **20 H/A**

OBJETIVO: Apresentar as ferramentas básicas da planilha eletrônica do BrOffice, visando ambientar os participantes em um novo sistema operacional e preparando a Instituição para trabalhar com o mesmo.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

1.25 BASE BÁSICO

(Pré-requisito para a Ação 1.30/2.11: “*Base Avançado*”)

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, e ainda, enriquecer a atuação do servidor dotando-o de mais uma ferramenta de trabalho. O Base é um software livre destinado a criação e gerenciamento de banco de dados.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

1.26 IMPRESS BÁSICO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, e ainda, enriquecer a atuação do servidor dotando-o de mais uma ferramenta de trabalho. Impress é um software livre destinado a elaboração de apresentações multimídia.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

1.27 FERRAMENTAS GRÁFICAS LIVRES

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, e ainda, enriquecer a atuação do servidor dotando-o de mais ferramentas de trabalho.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos do Gimp** (ferramenta de edição de imagens);
- **Conceitos e procedimentos básicos do Inkscape** (ferramenta de desenho vetorial);

1.28 WRITER AVANÇADO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, além de promover o enriquecimento de conhecimentos através da capacitação com ferramentas mais avançadas do editor de textos do BrOffice.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos avançados.**

OBS: Só estarão habilitados a participar desta Ação os participantes que tiverem concluído o Word Básico ou Writer Básico.

1.29 CALC AVANÇADO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, além de promover o enriquecimento de conhecimentos através da capacitação com ferramentas mais avançadas da planilha eletrônica do BrOffice.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos avançados.**

OBS: Só estarão habilitados a participar desta Ação os participantes que tiverem concluído o Excel Básico ou Calc Básico.

1.30 BASE AVANÇADO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, além de promover o enriquecimento de conhecimentos através da capacitação com ferramentas mais avançadas do Base.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos avançados.**

OBS: Só estarão habilitados a participar desta Ação os participantes que tiverem concluído o Acesso Básico ou Base Básico.

1.31 INFORMÁTICA – SISTEMA *LINUX*

CARGA-HORÁRIA: **45 H/A**

OBJETIVO: Capacitar o servidor para atuar com um novo sistema operacional a ser implantado na Instituição.

CONTEÚDO:

- **Introdução ao Sistema Linux;**

ÁREA INTERPESSOAL

1.32 ETIQUETA PROFISSIONAL

CARGA-HORÁRIA: **20H/A**

OBJETIVO: Transmitir uma visão de etiqueta profissional, comportamento, relacionamento, postura e moda, voltada para o ambiente institucional, de maneira que os participantes possam enfrentar com segurança qualquer tipo de situação.

CONTEÚDO:

- **Introdução:** a importância da etiqueta;
- **Estrutura interior que proporciona atitudes corretas;**
- **A cultura brasileira / cortesia / adequação / atualização;**
- **Domínio da arte das boas maneiras: estratégia sábia;**
- **Postura / linguagem corporal / linguagem não verbal;**
- **Apresentação e cumprimentos;**
- **Aprimorando seu *Marketing Pessoal*;**
- **A etiqueta e a qualidade no atendimento;**
- **O comportamento no ambiente de trabalho;**
- **Procedimentos nas relações interpessoais:** telefone, secretária eletrônica, fax, celular, e-mail, coquetel e presentes;
- **Reuniões de negócios:** as diferentes modalidades;
- **Como se vestir adequadamente:** aparência, o fator psicológico do traje, guarda-roupa básico, tipo físico x truques, cabelos, maquiagem e perfume, acessórios;
- **Como evitar gafes / lidar com imprevistos constrangedores.**

1.33 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

CARGA-HORÁRIA: 24H/A

OBJETIVO: Capacitar os participantes para promoção de melhorias no processo de comunicação, ainda no intuito de reduzir os conflitos gerados no mesmo.

CONTEÚDO:

- **Comunicação:** conhecendo diversas abordagens;
- **Processo de comunicação;**
- **Qualidade no processo de comunicação;**
- **Barreiras no processo de comunicação;**
- **A importância da competência emocional;**
- **Feedback:** significados, facilitadores e dificultadores;
- **Assertividade no relacionamento:** empatia e tendência a avaliar.

1.34 LIBRAS – LINGUAGEM BRASILEIRA DE SINAIS

CARGA-HORÁRIA: 40H/A

OBJETIVO: Preparar os servidores para conversar com pessoas com necessidades especiais auditivas, visando dar suporte às ações institucionais no que se refere ao processo de inclusão social vivenciado atualmente pelo país.

CONTEÚDO:

- **Introdução:** A língua brasileira de sinais; Sistema de transcrição para LIBRAS; Alfabetos manuais; Comunicação correta com pessoas com necessidades especiais auditivas;
- **Saudações:** Apresentação; Cumprimento; Escola – gramática no mundo das pessoas com necessidades especiais auditivas;
- **Profissão:** Gramática – no mundo das pessoas com necessidades auditivas; Pessoas com necessidades especiais auditivas enquanto minoria lingüística no Brasil;
- **Família:** Gramática – no mundo das pessoas com necessidades especiais auditivas; Experiência prática pessoas com necessidades auditivas

ÁREA PESSOAL

1.35 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

CARGA-HORÁRIA: 30H/A

OBJETIVO: Instruir sobre técnicas para aproveitar melhor o tempo, fator fundamental para o desempenho de tarefas, visto que a capacidade de otimizar o tempo interfere na qualidade de vida do indivíduo.

CONTEÚDO:

- **O relógio e a bússola**: tempo x propósito de vida/diferença entre importância e urgência;
- **Síndrome da urgência**;
- **Papéis que desempenhamos na vida e o equilíbrio entre eles**;
- **Porque e como desperdiçamos tempo**;
- **Visão e meta**;
- **Linha do tempo**: passado, presente e futuro;
- **Conexão entre propósito e princípios**;
- **Instrumentalizando a gestão do tempo**;
- **Gerenciamento do tempo e liderança pessoal**.

1.36 SAÚDE E TRABALHO

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Proporcionar aos participantes informações importantes para melhoria da qualidade de vida no trabalho.

CONTEÚDO:

- **Lidando com emoções positivas e negativas**;
- **Como desenvolver suavidade na relação intrapessoal e interpessoal**;
- **Usando o auto conhecimento para melhorar a relação no trabalho**;
- **A importância da auto-motivação**;
- **Ética nos processos de trabalho**;
- **Substâncias psicoativas e suas repercussões no ambiente de trabalho**;
- **Ergonomia**;

- Posturas de trabalho;
- LER/DORT;

2. ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO NA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

ÁREA TÉCNICO-ORGANIZACIONAL

2.01 ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

CARGA-HORÁRIA: 10 H/A

OBJETIVO: Dotar o servidor dos conhecimentos necessários para uma conduta ética na sua profissão e na sociedade.

CONTEÚDO:

- **Desenvolvimento histórico da ética;**
- **Dimensões cognitivas e atitudinais da ética:** mérito da ação (intenção e juízo desinteressado); escolha e deliberação; virtudes e caráter; autonomia e responsabilidade;
- **Premissas da conduta ética da função pública;**
- **Código de Ética do Servidor Público (Decreto nº 1.171 de 22/06/1994)**
- **Iniciativas governamentais:** a gestão da ética.

2.02 INFORMÁTICA BÁSICA

CARGA-HORÁRIA: 34 H/A

OBJETIVO: Introduzir conhecimentos da informática preparando o servidor para o uso do computador.

CONTEÚDO:

- **Digitação;**
- **Windows;**
- **Internet - Firefox;**

2.03 TÉCNICAS DE SEGURANÇA PARA O USO DO COMPUTADOR E DA INTERNET

CARGA-HORÁRIA: 16 H/A

OBJETIVO: Orientar o servidor sobre os riscos no uso do computador e da internet e acerca das técnicas de segurança necessárias a proteção de seu trabalho e do computador que utiliza.

CONTEÚDO:

- **O que as empresas têm feito para se proteger contra os vírus de computador;**
- **Usuário doméstico;**
- **Perigos no uso do computador e da internet;**
- **Assegurando: Disponibilidade, Integridade, Confiabilidade, Autenticidade, Privacidade e Não discriminação;**
- **Proteção do acervo;**
- **Controle corporativo – obrigações legais;**
- **Utilizando a Internet para atingir novos mercados;**
- **Estabelecendo novas práticas operacionais;**
- **A INTERNET e suas 3 características “horrorizantes”: AUTOMAÇÃO, AÇÃO A DISTÂNCIA e PROPAGAÇÃO DA TÉCNICA;**
- **Natureza Imutável dos Ataques;**
- **Natureza Mutável dos Ataques;**
- **O espaço cibernético;**
- **Acesso indevido ao sistema de computador ;**
- **Furto de informações;**
- **Falsificação de documentos com o uso do computador;**
- **Dano aos dados e informações arquivadas;**
- **Obtenção de segredos industriais e/ou comerciais;**
- **Furto de tempo do sistema de informática;**
- **Cópia de programa;**

2.04 WRITER BÁSICO

(Pré-requisito para a Ação 1.28/2.09: “*Writer Avançado*”)

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Apresentar as ferramentas básicas do editor de textos do BrOffice, visando ambientar os participantes em um novo sistema operacional e preparando a Instituição para trabalhar com o mesmo.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

2.05 CALC BÁSICO

(Pré-requisito para a Ação 1.29/2.10: “*Calc Avançado*”)

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Apresentar as ferramentas básicas da planilha eletrônica do BrOffice, visando ambientar os participantes em um novo sistema operacional e preparando a Instituição para trabalhar com o mesmo.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

2.06 BASE BÁSICO

(Pré-requisito para a Ação 1.30/2.11: “*Base Avançado*”)

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, e ainda, enriquecer a atuação do servidor dotando-o de mais uma ferramenta de trabalho. O Base é um software livre destinado a criação e gerenciamento de banco de dados.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

2.07 IMPRESS BÁSICO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, e ainda, enriquecer a atuação do servidor dotando-o de mais uma ferramenta de trabalho. Impress é um software livre destinado a elaboração de apresentações multimídia.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos.**

2.08 FERRAMENTAS GRÁFICAS LIVRES

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, e ainda, enriquecer a atuação do servidor dotando-o de mais ferramentas de trabalho.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos básicos do Gimp** (ferramenta de edição de imagens);
- **Conceitos e procedimentos básicos do Inkscape** (ferramenta de desenho vetorial);

2.09 WRITER AVANÇADO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, além de promover o enriquecimento de conhecimentos através da capacitação com ferramentas mais avançadas do editor de textos do BrOffice.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos avançados.**

OBS: Só estarão habilitados a participar desta Ação os participantes que tiverem concluído o Word Básico ou Writer Básico.

2.10 CALC AVANÇADO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, além de promover o enriquecimento de conhecimentos através da capacitação com ferramentas mais avançadas da planilha eletrônica do BrOffice.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos avançados.**

OBS: Só estarão habilitados a participar desta Ação os participantes que tiverem concluído o Excel Básico ou Calc Básico.

2.11 BASE AVANÇADO

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Ambientar os participantes em um novo sistema operacional, visando a preparação da Instituição para trabalhar com o mesmo, além de promover o enriquecimento de conhecimentos através da capacitação com ferramentas mais avançadas do Base.

CONTEÚDO:

- **Conceitos e procedimentos avançados.**

OBS: Só estarão habilitados a participar desta ação os participantes que tiverem concluído o Acess Básico ou Base Básico.

2.12 INFORMÁTICA – SISTEMA LINUX

CARGA-HORÁRIA: 45 H/A

OBJETIVO: Capacitar o servidor para atuar com um novo sistema operacional a ser implantado na Instituição.

CONTEÚDO:

- **Introdução ao Sistema Linux;**

2.13 PRINCÍPIOS PARA O TRABALHO SEGURO EM LABORATÓRIO

(Pré-requisito para as ações 2.14/0.00, 2.15/0.00 e 2.16/0.00: “Técnicas de Manipulações Básicas em Laboratório, Organização Laboratorial, Segurança e Manuseio de Produtos Químicos”)

CARGA-HORÁRIA: **20 H/A**

OBJETIVO: Atualizar e sensibilizar os profissionais da área de laboratório quanto a prática de uma atividade segura e de maior qualidade.

CONTEÚDO:

- **Segurança no laboratório;**
- **Princípios básicos na prevenção de acidentes;**
- **Prevenção de incêndios nos laboratórios.**

2.14 TÉCNICAS DE MANIPULAÇÕES BÁSICAS EM LABORATÓRIO

CARGA-HORÁRIA: **25 H/A**

OBJETIVO: Atualizar e sensibilizar os profissionais da área de laboratório quanto a prática de uma atividade segura e de maior qualidade.

CONTEÚDO:

- **Equipamentos de proteção individual e coletiva;**
- **Cuidados no manuseio de vidrarias;**
- **Transporte e manuseio de reagentes e soluções perigosas.**

OBS: O participante desta Ação deverá ter participado da Ação 2.13/0.00: “Princípios para o Trabalho Seguro em Laboratório”.

2.15 ORGANIZAÇÃO LABORATORIAL

CARGA-HORÁRIA: **25 H/A**

OBJETIVO: Atualizar e sensibilizar os profissionais da área de laboratório quanto a prática de uma atividade segura e de maior qualidade.

CONTEÚDO:

- **Cuidados no manuseio de materiais radioativos;**
- **Descarte e cuidados com resíduos dos laboratórios;**
- **Armazenamento de produtos químicos;**
- **Locais/ recomendações/incompatibilidade.**

OBS: O participante desta Ação deverá ter participado da Ação 2.13/0.00: “Princípios para o Trabalho Seguro em Laboratório”.

2.16 SEGURANÇA E MANUSEIO DE PRODUTOS QUÍMICOS

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Atualizar e sensibilizar os profissionais da área de laboratório quanto a prática de uma atividade segura e de maior qualidade.

CONTEÚDO:

- **Como lidar com reagentes químicos e explosivos;**
- **Risco químico;**
- **Intoxicações agudas e crônicas.**

OBS: O participante desta Ação deverá ter participado da Ação 2.13/0.00: “Princípios para o Trabalho Seguro em Laboratório”.

2.17 REDAÇÃO OFICIAL

CARGA-HORÁRIA: 30 H/A

OBJETIVO: Trazer ao participante, com base do manual da redação oficial, elementos fundamentais a sua boa, adequada e eficiente comunicação.

CONTEÚDO:

- **A elaboração textual:** organização do texto e a distribuição das idéias; o processo criativo e lógico nas etapas de elaboração textual; estrutura frasal e o parágrafo; coesão e coerência do texto; estilo, clareza, precisão, concisão e correção X estereotipia e modismos;
- **A construção e articulação do texto em unidades:** o léxico e seu emprego: adequação e precisão; a frase/oração: gramaticalidade; o parágrafo: tipos e características; formas de construção; articulação formal: elementos de ligação e de transição;
- **Revisão gramatical:** concordância nominal e verbal, regência nominal e verbal, colocação pronominal e/ou outras questões morfo-sintáticas; a revisão gramatical será feita, de

forma assistemática, com base nas dificuldades apresentadas pelos treinandos ao longo do curso;

- **A redação oficial:** padrão oficial; pronomes de tratamento e fechos de correspondência; documento e sua especificidade (memorando, ofício, relatório, carta; circular; requerimento; declaração; procuração; atestado; aviso; edital; certidão; instrução; telegrama; ata; e-mail);
- **Oficina de texto - Qualidade Aplicada à Redação:** elaboração de documentos comuns à clientela; exercícios de criação e correção textual.

ÁREA INTERPESSOAL

2.18 ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

CARGA-HORÁRIA: 24 H/A

OBJETIVO: Conscientizar os servidores da importância tanto de suas funções quanto do bom atendimento aos usuários de seus serviços no sentido de melhoria da imagem institucional e da categoria em geral, e prepará-los para a consecução de tais objetivos.

CONTEÚDO:

- **Marketing Pessoal;**
- **Atendimento x tratamento;**
- **Atendimento ao cidadão;**
- **O papel do servidor no atendimento ao cidadão;**
- **Perfil do profissional de atendimento;**
- **Percepções do cidadão-cliente;**
- **Serviço orientado para o cidadão-cliente;**
- **Qualidade no atendimento ao cidadão-cliente;**
- **Reflexões sobre o “prestar serviços” e a automotivação para fazê-lo com excelência;**
- **O Pensar, o Sentir e o Querer como veículos do processo motivacional e o exercício da empatia no atendimento das pessoas;**
- **Competências técnicas e comportamentais na busca da excelência de atendimento;**
- **Qualidades pessoais na excelência de atendimento;**
- **Comunicação: seu processo e suas barreiras no processo de atendimento pessoal, telefônico, eletrônico . Como superá-las;**
- **Espírito de equipe e trabalho em equipe X trabalho em grupo no processo de atendimento;**
- **Liderança e iniciativa entre servidores como fertilizantes para a excelência de atendimento;**
- **Técnicas de abordagem ao cidadão-cliente**

2.19 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Capacitar os participantes para promoção de melhorias no processo de comunicação, no intuito de reduzir ainda os conflitos gerados no mesmo.

CONTEÚDO:

- **Comunicação: conhecendo diversas abordagens;**
- **Processo de comunicação;**
- **Qualidade no processo de comunicação;**
- **Barreiras no processo de comunicação;**
- **A importância da competência emocional;**
- **Feedback: significados, facilitadores e dificultadores;**
- **Assertividade no relacionamento: empatia e tendência a avaliar.**

2.20 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO EM EQUIPE

CARGA-HORÁRIA: 20 H/A

OBJETIVO: Conscientizar sobre a importância e os benefícios do trabalho em equipe e desenvolver competências indispensáveis para conquistar resultados com economia de tempo e esforço maximizando o desempenho das equipes.

CONTEÚDO:

- **A necessidade de cooperação;**
- **A equipe no contexto organizacional;**
- **Caracterização de equipe de trabalho (equipe x grupo);**
- **Praticando o trabalho em equipe (isolamento x equipe);**
- **O papel do líder no desenvolvimento da equipe;**
- **Atitudes e comportamentos de um líder;**
- **Estilos de liderança (dirigente x líder).**

2.21 ETIQUETA PROFISSIONAL

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Transmitir uma visão de etiqueta profissional, comportamento, relacionamento, postura e moda, voltada para o ambiente institucional, de maneira que os participantes possam enfrentar com segurança qualquer tipo de situação.

CONTEÚDO:

- **Introdução:** a importância da etiqueta;
- **Estrutura interior que proporciona atitudes corretas;**
- **A cultura brasileira / cortesia / adequação / atualização;**
- **Domínio da arte das boas maneiras: estratégia sábia;**
- **Postura / linguagem corporal / linguagem não verbal;**
- **Apresentação e cumprimentos;**
- **Aprimorando seu *Marketing Pessoal*;**
- **A etiqueta e a qualidade no atendimento;**
- **O comportamento no ambiente de trabalho;**
- **Procedimentos nas relações interpessoais:** telefone, secretária eletrônica, fax, celular, e-mail, coquetel e presentes;
- **Reuniões de negócios:** as diferentes modalidades;
- **Como se vestir adequadamente:** aparência, o fator psicológico do traje, guarda-roupa básico, tipo físico x truques, cabelos, maquiagem e perfume, acessórios;
- **Como evitar gafes / lidar com imprevistos constrangedores;**

2.22 LIBRAS – LINGUAGEM BRASILEIRA DE SINAIS

CARGA-HORÁRIA: 40H/A

OBJETIVO: Preparar os servidores para conversar com pessoas com necessidades especiais auditivas, visando dar suporte às ações institucionais no que se refere ao processo de inclusão social vivenciado atualmente pelo país.

CONTEÚDO:

- **Introdução:** A língua brasileira de sinais; Sistema de transcrição para LIBRAS; Alfabetos manuais; Comunicação correta com pessoas com necessidades especiais auditivas;
- **Saudações:** Apresentação; Cumprimento; Escola – gramática no mundo das pessoas com necessidades especiais auditivas;

- Profissão:** Gramática – no mundo das pessoas com necessidades auditivas; Pessoas com necessidades especiais auditivas enquanto minoria lingüística no Brasil;
- Família:** Gramática – no mundo das pessoas com necessidades especiais auditivas; Experiência prática pessoas com necessidades auditivas;

2.23 SENSIBILIZAÇÃO PARA O RELACIONAMENTO HUMANO SAUDÁVEL

CARGA-HORÁRIA: **20 H/A**

OBJETIVO: Oportunizar aos participantes para exercitar a aplicação de instrumentos na área de relações humanas e refletir sobre as principais questões e desafios que são postos atualmente para o desenvolvimento do relacionamento no setor público, em um contexto de forte demanda por políticas públicas eficazes e serviços de qualidade.

CONTEÚDO:

- Motivação;**
- Sucesso x Fracasso;**
- Mudar é preciso;**
- Relacionamento Interpessoal;**
- Empatia;**
- Comunicação organizacional:** condições, partes, problemas no processo de comunicação, feedback.

ÁREA PESSOAL

2.24 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

CARGA-HORÁRIA: **30H/A**

OBJETIVO: Instruir sobre técnicas para aproveitar melhor o tempo, fator fundamental para o desempenho de tarefas, visto que a capacidade de otimizar o tempo interfere na qualidade de vida do indivíduo.

CONTEÚDO:

- O relógio e a bússola:** tempo x propósito de vida/diferença entre importância e urgência;
- Síndrome da urgência;**
- Papéis que desempenhamos na vida e o equilíbrio entre eles;**
- Porque e como desperdiçamos tempo;**
- Visão e meta;**
- Linha do tempo:** passado, presente e futuro;
- Conexão entre propósito e princípios;**

- **Instrumentalizando a gestão do tempo;**
- **Gerenciamento do tempo e liderança pessoal.**

2.25 ORÇAMENTO FAMILIAR

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Conscientizar os participantes quanto à importância do orçamento familiar e capacitá-los para sua elaboração, proporcionando-lhes um instrumento fácil para entenderem melhor seus gastos habituais e planejá-los e permitindo que atendam mais efetivamente seus objetivos pessoais, os quais podem influenciar direta e indiretamente na qualidade de seu trabalho.

CONTEÚDO:

- **Mudando o rumo de sua vida financeira:** Planejamento financeiro; Por que planejar finanças pessoais; Passo a passo para o planejamento financeiro pessoal;
- **Custos x despesas:** O que é custo? O que é despesa? Diminuindo custos e reduzindo despesas; O que significa reduzir custos; Como reduzir custos; Como reduzir as despesas ajudará você; 06 passos para reduzir custos;
- **Orçamento:** O que é orçamento? Por que usar um orçamento? Como um orçamento pode lhe ajudar; Como funciona um orçamento; 06 passos para fazer um bom orçamento;
- **Empréstimos e Financiamentos:** Endividamento Consciente; Financiamento ou pagamento à vista? Capacidade de pagamento; Taxas de juros; Como não entrar no vermelho; Como sair do vermelho; Como administrar sua conta bancária; Juros e seus cálculos;
- **Cartões de Crédito:** Financiamento / Pagamento mínimo; Crédito Rotativo; Quantidade de cartões; Cartão de crédito – você pode levar vantagem;
- **Eliminando dívidas:** O que é dívida? Como não entrar em dívida; Por que a dívida é ruim? 06 passos para eliminar a dívida;
- **Fazendo seu dinheiro render:** Dicas para gastar menos com a mesma qualidade; 06 estratégias para fazer seu dinheiro render mais; 07 estratégias para manter hábitos de finanças pessoais eficazes.

2.26 SAÚDE E TRABALHO

CARGA-HORÁRIA: 20H/A

OBJETIVO: Proporcionar aos participantes informações importantes para melhoria da qualidade de vida no trabalho.

CONTEÚDO:

- **Lidando com emoções positivas e negativas;**
- **Como desenvolver suavidade na relação intrapessoal e interpessoal;**
- **Usando o auto-conhecimento para melhorar a relação no trabalho;**
- **A importância da auto-motivação;**
- **Ética nos processos de trabalho;**
- **Substâncias psicoativas e suas repercussões no ambiente de trabalho;**
- **Ergonomia;**
- **Posturas de trabalho;**
- **LER/DORT.**