

RELATÓRIO DA CAPACITAÇÃO AGEPREV “ATENDER MELHOR É NOSSO DEVER”

2022

DESTAQUES ESTRATÉGICOS DA CAPACITAÇÃO

1. OBJETIVOS

Propiciar excelência no atendimento realizado pela Ageprev (Atendimento Humanizado e Inclusivo); Reconhecer a importância do trabalho em equipe de alta performance (Senso de compromisso, Clima de Confiança e Respeito Mútuo); Habilidades e Competências; Práticas de atendimento diário; Relacionamento Interpessoal; Processos de Equipe de Trabalho (Plano de Desenvolvimento de Equipe).

2. LOCAL E DURAÇÃO

Realizado na Escola de Governo, sendo 1 dia e meio de treinamento (12 horas).

3. RESPONSÁVEIS PELA ORGANIZAÇÃO

AGEPREV "Setor NAHPS" - Núcleo de Atendimento Humanizado Psicossocial (Cláudia Domingues e Maria Lourdes Rolim - Analistas Previdenciárias Assistentes Sociais).

4. CAPACITADORES:

- Suélen A. Petry - Coach Master Trainer junto à International Association of Coaching Institute; Master Trainer junto à International Association of NLP Institute; Trainer de Coaching, PNL, Mentoria e treinamentos corporativos de liderança, comunicação, desenvolvimento de carreira, entre outros; especialista em desenvolvimento e gestão de projetos; especialista em psicologia positiva e neurociências;
- Cláudia Domingues Gomes - Gestora e Tecnóloga em Processos Gerenciais com Pós Graduação: MBA em Administração e Negócios, Assistente Social e Especialista em Políticas Públicas, Sociais, Saúde da Família, Especialista em Educação a Distância com vasto conhecimento em Gestão Gerencial, Mestranda em Ciências da Educação pela UTCD - Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo – PY;
- Rodrigo Gomes - Análise e Desenvolvimento de Sistemas 2009 pela UNIDERP – Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal. Mind Master, SBPNL – Sociedade Brasileira de Programação Neolinguística Certificação Internacional em Coaching Life e Executivo 2016. PNL na prática, Técnica em PNL 2019 – International Association of NLP Institute Formação de Mentores – 2021.

5. PROJEÇÕES

- 25 Inscritos por turma (sendo duas turmas);

1ª turma: Dia **03/05/2022** das 08:00 às 16:30 e **04/05/2022** das 08:00 às 11:00;

2ª turma: Dia **10/05/2022** das 08:00 às 16:30 e **11/05/2022** das 08:00 às 11:00.

6. PÚBLICO ALVO

Recepções - Atendimentos Previdenciário – Atendimentos da Perícia Médica - Protocolo e setores que lidam diretamente e ou indiretamente com o público externo seja por e-mail ou telefone e Órgãos Estatais parceiros no projeto de capacitação.

7. ASSUNTOS ABORDADOS

- Caminhando para Excelência no Atendimento "Habilidades e Competências com práticas diárias de atendimento";
- Relacionamento Interpessoal, saúde mental, emocional e clima organizacional;
- Processos de equipe de trabalho - Plano de desenvolvimento Laboral;
- Noções básicas de tratamento ao público LGBT + (nome social) - Técnico da SubsLGBT / SECIC.

8. AVALIAÇÃO

8.1 Em relação a participação dos (as) servidores (as) na capacitação “Atender Melhor é nosso Dever”, obtivemos resultados satisfatórios, ou seja:

Nos dias 03 e 04/05 foram 22 servidores.

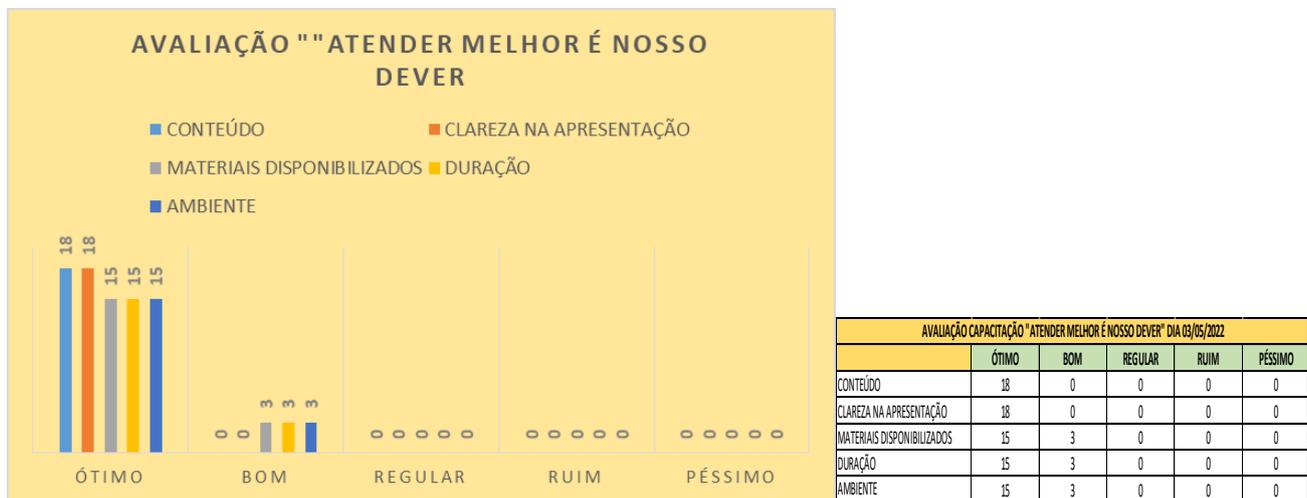
Nos dias 10 e 11/05 foram 28 servidores.

Total: 50 servidores participantes.

Obs: Obtendo portanto uma média de 25 servidores por turma, assim alcançando o objetivo e meta do trabalho mensurado.

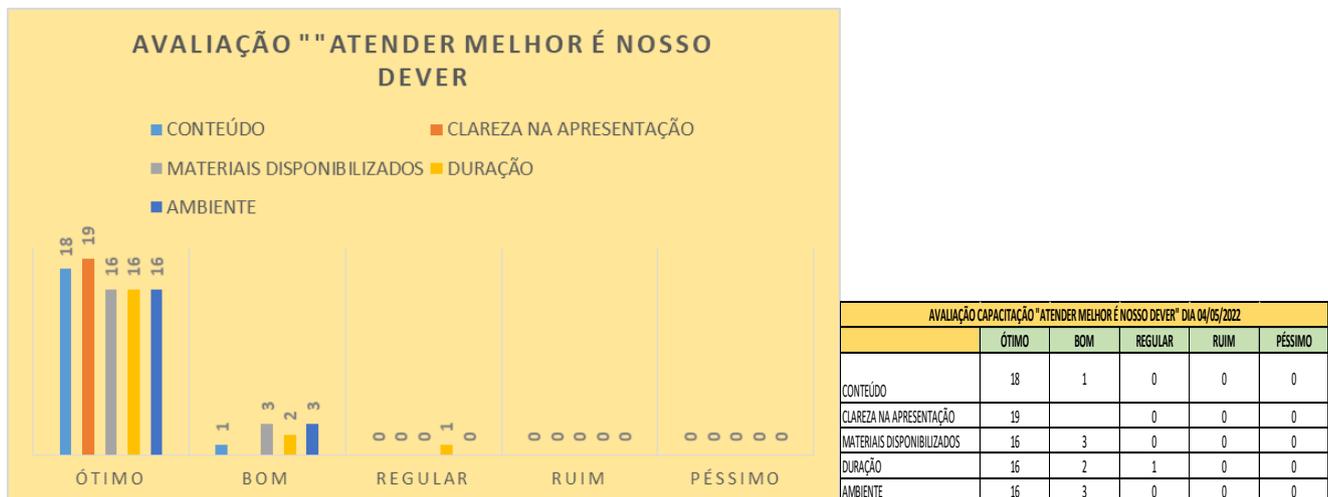
8.2 Abaixo descrito segue as estatísticas do preenchimento das avaliações realizadas durante o evento pelos participantes.

- Avaliação dos dias 03 de maio.



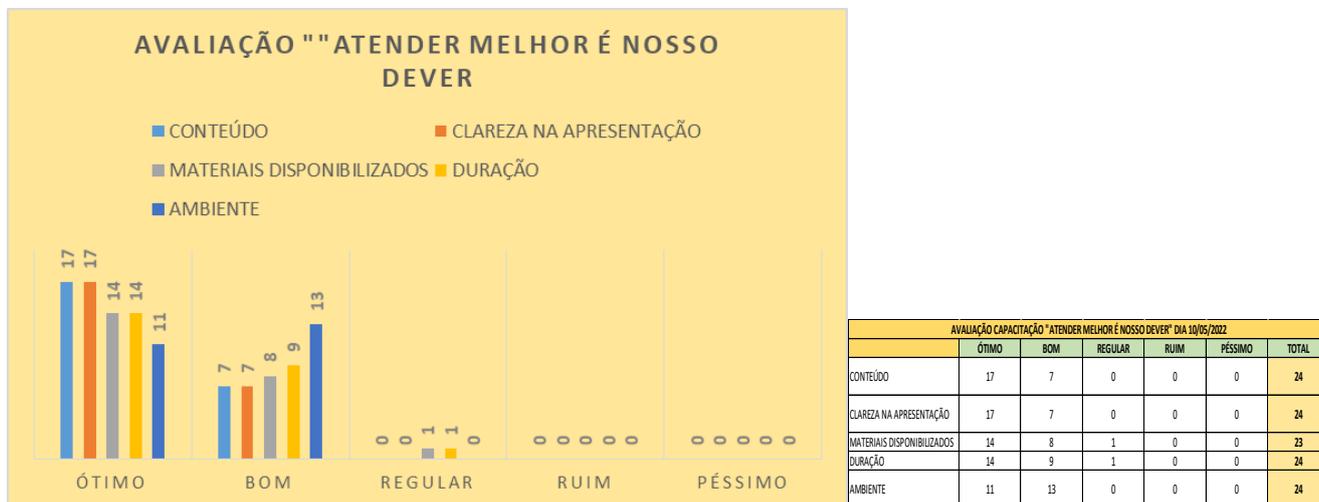
Considerando o gráfico acima descrito, é mensurável que 100% dos participantes que responderam, avaliaram em ótima e bom a capacitação realizada, obtendo portanto um resultado bem satisfatório em relação a avaliação.

- Avaliação dos dias 04 de maio.



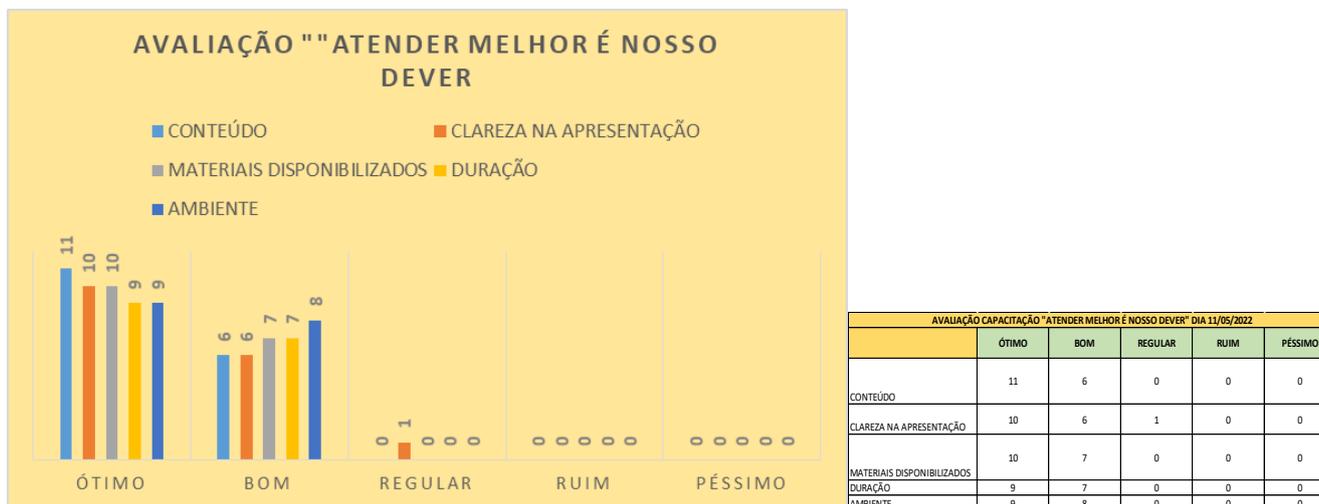
O gráfico acima, demonstra que 99,98% dos participantes que responderam, avaliaram em ótima e bom a capacitação realizada, obtendo portanto um resultado positivo em relação a avaliação, tendo 0,2% avaliado em regular, com relação a duração do treinamento.

- Avaliação dos dias 10 de maio.



O gráfico ressalta, que 99,96% dos participantes que responderam, avaliaram em ótimo e bom a capacitação realizada, obtendo portanto um resultado satisfatório, e 0,4% avaliado em regular, com relação a duração e materiais disponibilizados no treinamento.

- Avaliação dos dias 11 de maio.



O gráfico menciona, que 99,98% dos participantes que responderam, avaliaram em ótima e bom a capacitação realizada, obtendo portanto um resultado positivo em relação a avaliação, tendo 0,2% avaliado em regular, com relação a duração do treinamento.

8.3 Sugestões inseridas na avaliação do treinamento:

- **Dias: 03 e 04 de maio**

SUGESTÕES	
Repetir mais vezes e abranger mais servidores	2
Parabenizar a professora, ótima, descontraída e segura	1
Disponibilizar as apostilas e cópias de slides	2
Curso sensacional, adoraria fazer mais	1
Conversar sobre a psicologia positiva	1
	7

SUGESTÕES	
Assunto importante, capacitação com mais tempo	1
Sugestões de tema: Como ser assertivo no ambiente de trabalho e Organização	1
Agradecimentos e Expandir para os gestores e diretores	1
Atualização do organograma da AGEPREV	1
Definição dos fluxos de processos para todos os setores	1
Palestrante ótima, objetiva, oratória perfeita e atenciosa	1
Capacitação somente para discutir melhorias de processos	1
	7

- **Dias: 10 e 11 de maio**

SUGESTÕES	
Separar turmas por setor	1
Tudo ótimo, mais poderia interromper as falas dos colegas, e deixar o palestrante falar	1
Avisar antes para as chefias, fazer escalas para todos participarem	1
Sugiro que tenha momentos para perguntas e opiniões	1
Fazer ao longo de mais dias, caso haja demanda	1
Dividir a equipe quando forem programar os cursos, para não fechar o setor,	1
Treinar toda a turma, recepção, telefone e quem atende	1
	7

SUGESTÕES	
Realizar palestras com grupos mais homogêneos e servidores da mesma diretoria/setor	1
Elaborar planilhas e enviar para os responsáveis das pastas, sugestões de mudanças e melhores condições de trabalho	1

Realizar capacitação com gestores, níveis estratégicos + táticos	1
Forma abordada crítica, não temos pessoas para tudo que se deseja, passar um dia em cada setor para verificar a rotina, tudo válido mais a forma não gostei	1
Conhecer melhor as especificidades de cada setor	1
	5

9. CONCLUSÃO

Através destas considerações, efetuamos uma análise da capacitação, de uma forma bem realista, considerando todas as dificuldades passadas e as restrições em termos de recursos, participação dos servidores e estrutura, e com o objetivo de que este relatório seja realmente um instrumento de reflexão e de ajuda à novas propostas para o andamento dos trabalhos. Observou-se na leitura dos dados quantitativos apresentados no relatório, que a capacitação presencial obteve a meta pretendida, atingindo 100% do total das vagas disponibilizadas. Contudo, há necessidade de termos o comprometimento e o engajamento de todos os setores e gestores na participação dos próximos treinamentos que constam na matriz da educação previdenciária da AGEPREV, organizado pelo setor responsável, melhorando e qualificando, os serviços ofertados pelo órgão.

10. INFORMAÇÕES DO CONTATO

CLAUDIA D. GOMES ANALISTA PREVID.	MARIA LOURDES ANALISTA PREVID.
	
Tel: 3323 - 7314 cgomes@ageprev.ms.gov.br	Tel: 3323 - 7314 mrolim@ageprev.ms.gov.br

Campo Grande 18 de maio de 2022.