

PERFIL DOS INSTRUTORES PARA O PROGRAMA BILHETAGEM ELETRÔNICA

Formação	Formação ou Experiência	Atuação em Transporte de Passageiros	Habilidades de Instrutoria a serem desenvolvidas no Programa
Ensino Médio completo ou mais.	Administração Análise de Sistema/ Programação de Sistemas Comunicação e Marketing Eletrônica Finanças Educação	<ul style="list-style-type: none"> - Opera/ operou o Sistema de Bilhetagem nas garagens e nos ônibus. - Atua/ atuou como gestor de dados e sistemas de bilhetagem nas empresas. - Atua/ atuou em posições diretamente relacionadas ao processo de bilhetagem RioCard. - Identifica-se com a tarefa de ensinar e aprender (autodesenvolvimento) em seu dia-a-dia na empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar o processo de ensino-aprendizagem estabelecendo relacionamento empático com os alunos. - Ter atenção para esclarecer dúvidas e explorar contribuições trazidas pelo grupo. - Lidar com situações imprevistas com flexibilidade e firmeza. - Estimular a integração e a participação individual e coletiva. - Comunicar-se com clareza utilizando linguagem adequada ao grupo, expondo conceitos de modo didático, ouvindo e testando o entendimento do aluno. - Criar ambiente favorável ao aprendizado. - Correlacionar sempre que possível a teoria com a prática. - Correlacionar conceitos tratados entre o Módulo em aplicação e demais módulos do Programa, explorando sempre a visão sistêmica do conteúdo.

SOBRE O PERFIL PREFERENCIAL POR MÓDULO

A escolha dos instrutores deve contemplar um repertório mínimo de habilidades sociais, de liderança e experiências profissionais que estejam de acordo com o Módulo a ser ministrado. O princípio que deve nortear a escolha é o da especialização. Abaixo apresentamos algumas recomendações que podem ajudar a reconhecer potenciais instrutores para o Programa de Bilhetagem Eletrônica:

Módulo I – Visão Geral do Sistema de Bilhetagem Eletrônica

Deve-se dar preferência aos profissionais que tenham visão sistêmica integrada do Setor de Transportes de Passageiros no Rio de Janeiro e da solução em Bilhetagem Eletrônica RioCard. Normalmente profissionais Seniores e Executivos desenvolvem essa visão.

Módulo II – Operação Prática no Ônibus

Deve-se dar preferência a profissionais que conheçam o processo operacional dentro do veículo e que tenham alguma vivência prática no transporte de passageiros em ônibus equipados com validadores RioCard. Motoristas, cobradores, despachantes ou profissionais que operam o sistema nas garagens, entre outros, podem ser desenvolvidos para a instrutoria do conteúdo.

Módulo III - Operação Prática na Empresa

Deve-se dar preferência a profissionais que conheçam o processo operacional na garagem seja em atividades de implantação do sistema ou de operação, especialmente em posição de Interlocutor. Profissionais técnicos que atuam ou atuaram nessas posições ou gestores de Bilhetagem RioCard, potencialmente terão excelentes condições para aplicar esse módulo.

Módulo IV - Identificação de Defeito

Deve-se dar preferência a profissionais técnicos experientes que atuem/ atuaram no *backoffice* ou manutenção do sistema na Empresa ou RioCard. Perfil pessoal com destaque para as competências de organização, foco em cliente e resultados pode ajudar muito na boa instrutoria do Módulo.

Módulo V – Gestão de Dados

Deve-se dar preferência a profissionais técnicos experientes que atuem/ atuaram em posições de suporte ou desenvolvimento lógico de informações da solução de Bilhetagem RioCard. O conhecimento técnico aliado a uma visão de gerenciamento da função dará excelentes condições à instrutoria.

Módulo VI – Comunicação

Deve-se dar preferência a profissionais que participam / participaram do processo de implantação do sistema de Bilhetagem em atividades de planejamento / comunicação; no treinamento de equipes internas ou no gerenciamento/ supervisão de postos de atendimento ao Cliente RioCard.

EMENTAS /CARGA HORÁRIA DOS MÓDULOS

Módulo I – Visão Geral do Sistema de Bilhetagem Eletrônica – Carga Horária do Módulo: 16h (4 sessões de 4h)

Programa de Treinamento de Operadores de Bilhetagem Eletrônica

1. Introdução: contextualização do Setor
2. Bilhetagem Eletrônica – conceitos básicos
3. O macroprocesso de bilhetagem e sua integração
4. A topologia do sistema
5. Tipos de transação
6. Os perfis profissionais que atuam na bilhetagem
7. Quem é quem (orientador de contatos)
8. Zero defeito
9. Business Intelligence

Módulo II – Operação Prática no Ônibus – Carga Horária do Módulo: 08h (2 sessões de 4h)

1. Introdução: como a operação acontece dentro do ônibus
2. A bilhetagem eletrônica no ônibus
3. Os níveis de atendimento no ônibus: papéis e responsabilidades
4. Os tipos de cartão e suas características
5. Clientes: cartões dos usuários; regras de uso (passagem valorada e gratuita, integração, seção); referência ao ressarcimento

Módulo III - Operação Prática na Empresa – Carga Horária do Módulo: 16h (4 sessões de 4h)

1. Introdução: a bilhetagem nas empresas e a importância do interlocutor no processo
2. Logística de cartões

3. As comunicações dos validadores: o papel do interlocutor
4. Ferramentas de apoio: relatórios (o que são e para que servem)
5. O processo de ressarcimento: nível ônibus/empresa (financeiro/ tesouraria/ recebedoria). Nível empresa/sindicato/Fetranspor (Departamento Financeiro)
6. O processo de auditoria de fraude
7. Relatórios de uso

Módulo IV - Identificação de Defeito – Carga Horária do Módulo: 08h (2 sessões de 4h)

1. Introdução: foco no cliente e os valores “disponibilidade total” e “zero defeito” como interesses das empresas e dos clientes
2. Identificando e solucionando problemas do processo: operação (validador) e suporte interno (interlocutor-empresa). Como solucionar e quem soluciona.
3. Melhores práticas

Módulo V – Gestão de Dados – Carga Horária do Módulo: 08h (2 sessões de 4h)

1. Introdução: o que significa a gestão de dados, qual a importância das informações geradas pela bilhetagem e quem faz a geração de dados
2. Tipos de transação
3. Diferentes fluxos e dados
4. Fetranspor/ Sindicatos/ Empresas Clientes/ Empresas “terceiras”
5. Auditoria de dados e Business Intelligence
6. A evolução do sistema: GPS, GPRS, letreiro digital, novos validadores, televisão e sistema de monitoramento (CFTV)

Módulo VI – Comunicação – Carga Horária do Módulo: 04h (1 sessão de 4h)

1. Material de bordo/ empresa
2. Instrução ao rodoviário
3. Instrução da equipe interna da empresa
4. Instrução para empresários