

MÓDULO 05

CAPACITAÇÃO &

SUORTE CONTINUADO

Formação da equipe do DAE-VG e independência tecnológica progressiva via IFMT

Trilhas por perfil · Certificação via IFMT · Suporte técnico · Transferência de conhecimento

Parceria Estratégica | DAE de Várzea Grande-MT

Target Tecnologia e Inovação + IFMT (ICT Pública Federal) | Contratação via Dispensa de Licitação – Lei 14.133/2021

POR QUE A CAPACITAÇÃO É ESTRATÉGICA

Implantar tecnologia sem capacitar a equipe é garantia de subutilização, dependência de fornecedor e obsolescência prematura. A capacitação é parte indissociável de cada módulo implantado.



Dependência tecnológica

Sem capacitação, o DAE-VG continua dependente de fornecedor externo para qualquer ajuste, relatório ou operação do sistema.



Subutilização dos sistemas

Sistemas como GIS e CCO têm dezenas de funcionalidades — sem treinamento, apenas 20% é usado. Retorno do investimento comprometido.



Rotatividade de equipe

Com certificação via IFMT e conhecimento documentado, a troca de servidores não paralisa a operação tecnológica.



Conformidade com LGPD

Todos os servidores que tratam dados pessoais têm obrigação legal de receber treinamento em proteção de dados.

TRILHAS DE FORMAÇÃO POR PERFIL

O programa de capacitação é organizado em trilhas específicas por função, garantindo que cada servidor aprenda exatamente o que precisa para sua atividade.

Operadores de Campo

- ✓ App mobile de OS e GIS
- ✓ Registro de ocorrências e atualizações
- ✓ LGPD para operações de campo
- ✓ Segurança pessoal e de dados

Gestores e Diretores

- ✓ Leitura e interpretação de dashboards executivos
- ✓ KPIs regulatórios e prestação de contas à AGER-MT
- ✓ Governança de dados e LGPD — responsabilidade do gestor
- ✓ Tomada de decisão baseada em dados

Equipe de TI / CCO

- ✓ Administração do SCADA e dashboards
- ✓ GIS avançado e análise espacial
- ✓ Segurança cibernética e SIEM
- ✓ Backup, recuperação e continuidade

Área Comercial e CRM

- ✓ Sistema comercial integrado e portal web
- ✓ Atendimento digital ao cidadão
- ✓ Gestão de inadimplência e cobranças
- ✓ LGPD no cadastro de clientes

A VANTAGEM DA PARCERIA COM O IFMT

O IFMT não é apenas âncora jurídica para a contratação — é uma instituição de ensino que formaliza, certifica e dá continuidade ao processo de capacitação do DAE-VG.



Certificação com validade oficial

Todos os cursos ministrados via IFMT geram certificados com validade reconhecida. Profissionalização do quadro do DAE-VG sem custo de pós-graduação.



Campus Várzea Grande

O IFMT tem campus dentro de Várzea Grande com cursos de Gestão Pública e Inteligência Artificial — equipe em minutos da sede do DAE-VG.



Bolsistas de Extensão

Projetos de extensão IFMT alocam bolsistas para suporte técnico continuado no DAE-VG — custo muito abaixo do mercado privado.



Vínculo de longo prazo

A parceria IFMT–DAE-VG pode durar anos, com novos projetos de pesquisa e extensão a cada ciclo acadêmico — continuidade garantida.



Pesquisa Aplicada

Pesquisadores do IFMT podem desenvolver modelos de IA, algoritmos de detecção de perdas e soluções customizadas como projetos de pesquisa.



Modalidades flexíveis

EAD, presencial, semipresencial, workshops, bootcamps. O IFMT adapta o formato à disponibilidade da equipe do DAE-VG.

SUPOORTE TÉCNICO CONTINUADO

O suporte pós-implantação é estruturado em camadas, garantindo que o DAE-VG tenha sempre um canal de atendimento adequado ao nível de criticidade.

Suporte Operacional (Target)

1ª resposta em 2h · Resolução em 24h

Canal dedicado via WhatsApp Business e sistema de tickets. Atendimento em horário comercial + plantão para incidentes críticos. Base de conhecimento online.

Suporte Técnico (Target + IFMT)

Resolução em 72h

Análise de falhas complexas, correções de software, atualizações de versão. Bolsistas IFMT assistindo equipe Target em resoluções que envolvam PD&I.

Pesquisa e Melhoria (IFMT)

Projetos de extensão anuais

Novos projetos de pesquisa para evolução dos sistemas. Bolsistas de TI/IA desenvolvendo melhorias e adaptações. Publicação acadêmica dos resultados.



Independência progressiva:

O objetivo da parceria é que, ao final de 36 meses, a equipe do DAE-VG opere os sistemas com autonomia total — sem dependência de fornecedor externo para o dia a dia.

CRONOGRAMA DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO

Mês 1-2

Formação Inicial

Capacitação básica em todas as plataformas implantadas. Todos os usuários-chave. 40h presenciais no IFMT Campus VG.

Mês 3-4

Especialização por Trilha

Aprofundamento por perfil: operadores, TI, gestores, área comercial. 20h cada trilha. Exercícios práticos nos sistemas reais.

Mês 5-8

Operação Assistida

Equipe Target apoia a equipe DAE-VG na operação real. Dúvidas resolvidas no contexto do trabalho. Documentação dos processos.

Mês 9-12

Autonomia e Certificação

Operação independente da equipe DAE-VG. Avaliação e certificação via IFMT. Relatório de transferência de conhecimento.

Ano 2+

Extensão Continuada

Projetos de extensão IFMT com bolsistas. Atualizações tecnológicas. Pesquisa aplicada para melhoria contínua.

ESTIMATIVA DE INVESTIMENTO – CAPACITAÇÃO & SUPORTE

ITEM	ESTIMATIVA
Programa de capacitação inicial (40h — todos os perfis, IFMT)	R\$ 18.000 – R\$ 28.000
Trilhas especializadas por perfil (4 trilhas × 20h)	R\$ 20.000 – R\$ 35.000
Material didático e documentação dos sistemas	R\$ 10.000 – R\$ 15.000
Suporte técnico N1 (Target) — 12 meses	R\$ 36.000 – R\$ 60.000 /ano
Suporte N2 (Target + IFMT) — 12 meses	R\$ 24.000 – R\$ 40.000 /ano
Projeto de extensão IFMT (bolsistas) — 12 meses	R\$ 18.000 – R\$ 30.000 /ano
Certificações e avaliações via IFMT	R\$ 5.000 – R\$ 10.000
TOTAL ESTIMADO (1º ano)	R\$ 131.000 – R\$ 218.000



A parceria com o IFMT reduz o custo de suporte e capacitação em até 50% vs. mercado privado — e gera certificações formais para os servidores do DAE-VG como benefício adicional.