

2016

PLANO DE CAPACITAÇÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TJES
18/04/2016





Presidência:

Des. Annibal de Rezende Lima

Vice Presidência:

Des. Fabio Clem de Oliveira

Corregedor Geral da Justiça:

Ronaldo Gonçalves de Sousa

Coordenação e Desenvolvimento dos Trabalhos:

Christine Rossi

Colaboração:

Carlos Vinicius de Arimatéa

Alamir Louro Bruno

Daniel de Souza Correia



1. INTRODUÇÃO

O Plano Anual de Capacitação da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) busca qualificar e capacitar os servidores do quadro de TIC em consonância com as metas e objetivos institucionais do Poder Judiciário do Espírito Santo (PJES), além das metas e objetivos traçados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Por meio da Resolução n.º 211/2015 do CNJ, está previsto a constituição de estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda da Tecnologia da Informação e Comunicação para capacitação do macroprocesso de governança e gestão, dentre outros, na qual prevê a elaboração do Plano Anual de Capacitação como instrumento de planejamento para o desenvolvimento de novas competências operacionais e gerenciais.

Assim, a capacitação dos profissionais da STI é essencial para o sucesso das ações previstas no Planejamento desta Secretaria, na medida em que quanto maior for o nível de qualificação profissional, melhor será a produtividade dos servidores, gerando produtos e serviços com maior qualidade a um custo menor.

Atualmente os servidores lotados na STI não possuem todas as habilidades e competências necessárias para manter o parque tecnológico atual, o que ocasiona problemas tais como: versões de aplicações corporativas obsoletas, indisponibilidades dos sistemas, aumento do tempo de retorno de incidentes, demora na resolução das solicitações relacionadas à tecnologia da informação, dentre outros.

A valorização dos servidores do quadro de TIC é a única solução para os problemas que, a cada dia, vão surgindo. Assim, não há saída que não seja pela capacitação, que torna o servidor cada vez mais apto a desempenhar o seu papel em benefício dos que dele necessitam, promovendo o aumento da qualidade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo - PJES.

Atualmente os servidores lotados na STI não receberam formação específica para o exercício das suas atividades, que são norteadas por ações que se integram a partir da tríade formação para o exercício do cargo, para atuação no ambiente organizacional e para o exercício da função.



2. OBJETIVO

Promover ações que atendam às necessidades de capacitação, vinculadas ao Planejamento Estratégico Institucional (PEI), potencializando o desenvolvimento das competências, individuais e coletivas, bem como o desenvolvimento integral e valorização profissional dos servidores da STI.

Com isso, o Plano de Capacitação da STI busca nivelar o conhecimento nas áreas de conhecimento, tecnologias e ferramentas utilizadas para suportar o parque tecnológico do PJES, bem como permitir a evolução e prospecção e novas soluções relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação, buscando a excelência na qualidade dos serviços prestados e o alcance das metas e objetivos institucionais e nacionais, além de atender a resolução nº 211/15 do CNJ, na qual determina a elaboração de um plano de capacitação de tecnologia da informação.

3. JUSTIFICATIVA

A Capacitação de Servidores do Judiciário é hoje um processo essencial e imprescindível, cuja prática justifica-se pelo cumprimento de princípios e normas federais, resultando na eficiência da prestação do serviço.

Desenvolver o potencial humano em simetria com os objetivos estratégicos institucionais é um desafio e deve merecer atenção especial. O investimento em pessoas é a base para que uma organização obtenha colaboradores cada vez mais qualificados, motivados e adequados à estratégia organizacional.

A elaboração e execução do Plano de Capacitação, sob a ótica da importância dessas ações para o alcance das metas e objetivos institucionais, é plenamente justificável, pois suas atividades estarão voltadas para o aprimoramento profissional dos servidores com vistas ao melhor desempenho funcional e da efetividade na prestação jurisdicional.



Apesar dos avanços até aqui, ainda há muito que se fazer para que a modernização do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo atinja o nível de excelência idealizado e, inclusive, determinado pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, bem como o Tribunal de Contas da União - TCU.

Diante desse contexto, essa capacitação proposta é mais um degrau na caminhada para o alcance das metas e objetivos traçados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, pois traz benefícios para todos os jurisdicionados, uma que vez, com a devida qualificação, diminui-se o tempo despendido de cada servidor, alcançando assim a celeridade dos atos e procedimentos da administração e, conseqüentemente, atingindo a todos que, de uma forma ou outra, socorrem-se do Poder Judiciário.

4. NECESSIDADES IDENTIFICADAS.

Entre as diversas iniciativas da STI destinadas a fomentar o Plano de Capacitação da STI, está o de capacitar seus servidores com conhecimento das “melhores práticas de Governança e Gestão da TI” (domínio Cobit - Educar e Treinar Usuários), consistindo em treinamentos dos técnicos e gestores para a execução de determinadas ações, processos ou projetos, com vistas à eficiência e eficácia e, conseqüentemente, a excelência na gestão de TI.

O presente plano deverá ser aplicado de forma contínua e com o objetivo de desenvolver uma capacitação permanente, de forma a manter os servidores da STI sempre atualizados com a evolução tecnológica e ferramentas utilizadas no PJES.



ESTRATÉGIAS DO PLANO DE CAPACITAÇÃO

Parágrafo único. O Plano Anual de Capacitação deverá promover e suportar, de forma contínua, o alinhamento das competências gerenciais e técnicas dos servidores lotados na área de TIC às melhores práticas de governança, de gestão e de atualização tecnológica.

Competência	Capacitação	Perfis dos participantes indicados	Justificativa
Gerencial / Técnico	Gestão de contratos	Gestores da STI, servidores que atuam em contratações de TIC e em gestão de Contratos.	Necessidade de especificar o contrato em seus aspectos financeiro, operacional e legal; especificar os principais instrumentos legais referentes a contratos na administração pública, distinguindo conceitos essenciais; identificar os principais fatores que atribuem importância à fiscalização de um contrato; descrever o ciclo de acompanhamento de contratos, distinguindo suas principais etapas.
Gerencial / Técnico	Contratos de TI: 50 riscos que você pode reduzir	Gestores da STI, servidores que atuam em contratações de TIC.	A partir do modelo de contratação proposto para Administração Pública Federal, do "Guia do TCU", dos normativos e da jurisprudência do Tribunal de Contas da União, o participante estará em condições de compreender os principais riscos no processo de planejamento da contratação de soluções de TI até o ponto em que identifique possíveis controles para mitigá-los.
Gerencial / Técnico	Redação	Gestores da STI, servidores que atuam em contratações de TIC.	Necessidade de aprimorar os conhecimentos técnicos para elaboração de textos (Pareceres e documentos oficiais). Tem como objetivo desenvolver a capacidade de elaborar textos escritos argumentativos, de tal forma que os participantes do curso possam escrever de forma confiante, fluente e eficiente. Eliminar as dúvidas e dificuldades de ordem gramatical.
Gerencial	Programa de Desenvolvimento das Competências Gerenciais	Gestores e equipe de planejamento e projetos da STI.	Necessidade de mapeamento das demandas e das exigências impostas à Administração Pública, estimulando a participação nas decisões da equipe, incentivando o diálogo e o compartilhamento de conhecimentos, com vistas ao comprometimento com as estratégias e os resultados.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Gerencial / Técnico	Gestão Orçamentária		Controle e previsibilidade sobre o orçamento de TIC pela alta administração. Na gestão de portfólio de TIC é importante que a alta administração tenha o controle, a previsão e o acompanhamento do orçamento de TIC gasto <i>versus</i> o orçamento planejado, a fim de monitorar os investimentos realizados.
Gerencial	Governança de TI (COBIT 5® Implementation e COBIT 5® Foundation)	Gestores e equipe de planejamento e projetos da STI.	Destinado a profissionais atuantes nas áreas de TI, preferencialmente em funções gerenciais, que necessitam do conhecimento da aplicação das ferramentas e técnicas de governança de TI, visando seu alinhamento aos objetivos estratégicos de suas organizações. Recomendação do Tribunal de Contas da União para o desenvolvimento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação aderente ao padrão COBIT 5; Instrução Normativa 04/2008 pelo Ministério do Planejamento. Os gestores de TI da área pública passarão a ser auditados e as aquisições de produtos e serviços de TI deverão ser previamente contempladas nos respectivos PDTI.
Gerencial	Curso ITIL Foundation	Gestores e equipe de planejamento e projetos da STI.	Este treinamento tem como objetivo oferecer uma introdução detalhada aos conceitos, termos, definições, objetivos, benefícios e relacionamentos dos principais processos e funções para o Gerenciamento de Serviços de TI, de acordo com o modelo de melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Este é um curso de fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI, no qual fornece uma base para o exame de certificação da ITIL (ITIL V3 Foundation). Após a certificação ITIL V3 Foundation possibilita a continuação dos cursos ITIL v3 intermediário e/ou os cursos avançados na ITIL v3 Expert.
Gerencial	Prince2 Foundation	Gestores e equipe de planejamento e projetos da STI.	Aprender os conceitos básicos e desenvolver o gerenciamento de projetos com foco em três pontos: organização, gerenciamento e monitoração de um projeto. Define os objetivos específicos a serem alcançados, fluxos internos e externos e ações a serem tomadas.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Gerencial / Técnico	Catálogo de Serviços	Servidores envolvidos em mapeamento de processos de negócio da STI.	Aprender os conceitos básicos do produto e do processo catálogo de serviços até a criação e implementação de um catálogo de serviços dentro da organização. Com isso, definir e diferenciar entre os conceitos e princípios do Catálogo de serviços, descrever e explicar o uso, benefícios do catálogo de serviços, descrever e explicar os relacionamentos das diferentes visões do catálogo, como definir um serviço oferecendo aquilo que é para ser publicado em um catálogo de serviços, descrever a tecnologia para criar, gerenciar, usar e manter o produto catálogo bem como discutir e explicar uma abordagem de plano de projeto para a criação de um Catálogo de Serviços através de um Business Case justificável.
Técnico	Oracle BI 11g R1: Build Repositories	Servidores que atuam com desenvolvimento de sistemas	Desenvolver a capacidade de transformar dados de sua organização em inteligência, que vai melhorar a sua tomada de decisão do dia-a-dia. Este novo conhecimento vai ajudá-lo a fornecer tempo crítico, relevante e introspecções precisas. Além disso, você vai desenvolver habilidades que irão ajudá-lo a se tornar mais eficiente na construção de repositórios.
Técnico	Oracle BI 11g R1: Create Analyses and Dashboards	Servidores que atuam com desenvolvimento de sistemas e Equipe de Estatística	Aprender a usar o Oracle Hyperion Smart View para Office, para integrar dados Oracle BI e pontos de vista em apresentações e planilhas. Saia deste curso com os conhecimentos e habilidades para projetar aplicações móveis para o conteúdo de BI usando a edição de avaliação do Designer Oracle BI Mobile App. Além disso, você vai explorar o uso do Oracle BI Briefing Books, enquanto aprende a administrar objetos do Oracle BI Presentation Catalog. Transformar os dados da sua organização em inteligência para a melhor tomada de decisões. Fornecer tempo crítico, relevante e percepções precisas. Torne-se mais eficiente na modificação de análises e dashboards.
Técnico	Oracle Database: SQL Tuning for Developers	Servidores que atuam com desenvolvimento de sistemas	Desenvolver competências de tuning no Oracle SQL e como aplicar técnicas de ajuste no SQL. Aprender as diferentes formas em que os dados podem ser acessados de forma eficiente.
Técnico	Oracle SQL workshop	Servidores que atuam com desenvolvimento de	Necessidade de aprimorar os conceitos de bancos de dados relacionais e na linguagem de programação SQL. Desenvolver



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

		sistemas	habilidades básicas em SQL que permitem aos desenvolvedores criar consultas em tabelas simples e múltiplas, manipular dados em tabelas e criar objetos de banco de dados.
Técnico	Oracle Database 12c: Administration Workshop	Servidores que atuam com administração de servidores de aplicação e de banco de dados.	Apresentar a arquitetura do Oracle Database, gerenciar com eficiência uma instância do Oracle Database, configurar o Ambiente de Rede Oracle e realizar a manutenção do banco de dados.
Técnico	Oracle Database 12c: Backup and Recovery Workshop	Servidores que atuam com administração de servidores de aplicação e de banco de dados.	Garantir um desempenho rápido, confiável, seguro e fácil de gerenciar. Otimizar cargas de trabalho de banco de dados, reduzir custos de TI e entregar um serviço de maior qualidade, permitindo a consolidação de bancos de dados na nuvem. Os conceitos e arquitetura que suportam backup e recovery, junto com os passos necessários para realizá-los de várias formas e situações, abordadas em detalhes.
Técnico	NetIQ Identity Manager 4.5 Engine Implementation and Administration	Servidores que atuam na administração de equipamentos e sistemas que utilizam a plataforma correlata.	Fornecer competências para estruturar o gerenciamento de identidade de forma inteligente, para atender as necessidades do PJES. Aprender a implementar e administrar a solução de gerenciamento de identidade versão 4.5, passando por exercícios de instalação, e configuração do ambiente de IDM.
Técnico	NetIQ Identity Manager 4.5 Application Implementation, Administration and Governance		
Técnico	NetIQ Identity Manager 4.5 Customization and Roles		
Técnico	Micro Focus Open Enterprise Server Administration	Servidores que atuam na administração de equipamentos e sistemas que utilizam a plataforma correlata.	Desenvolver as competências para configurar, administrar os serviços de rede e executar as tarefas do Novell Open Enterprise server, entendendo seus conceitos e as novas características.
Técnico	Monitoramento de Redes com o Zabbix	Servidores que atuam na administração dos equipamentos de Telecomunicações do PJES.	Desenvolver as competências para o monitoramento dos ativos de TI com os processos internos do negócio. Fornecendo assim uma exímia ferramenta capaz de prevenir e diagnosticar rapidamente os problemas e trazer sua solução, apresentando



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

			uma visão completa dos eventos e serviços de TI.
Técnico	Certificação CCNA - Routing and Switching	Servidores que atuam na administração dos equipamentos de Telecomunicações do PJES.	Fornecer aos profissionais competências na instalação, configuração, operação e solução de problemas em redes de médio porte compostas por Roteadores e Switches, incluindo a implementação e verificação de conexões para sites ou unidades remotas conectadas via uma rede WAN.
Técnico	Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician	Servidores que realizam atendimento aos usuários de TIC do TJES.	Melhorar o nível de serviço dos técnicos de suporte a campo, suporte no local e assistência técnica incluindo a capacidade para atendimento ao cliente, para o gerenciamento de serviços, assim como o conhecimento das melhores práticas necessárias para prestar serviço e suporte de alta qualidade junto aos clientes. Concentra-se em processos e conceitos chave para melhorar as operações de suporte em campo, bem como o atendimento ao cliente e habilidades interpessoais que melhoram a experiência do cliente.



PLANO EXECUTIVO 2016

A tabela abaixo contém os cursos necessários ao programa de treinamento para os técnicos e gestores de cada área da STI, priorizando os cursos

Secretária de TI					
Objetivo	Competência	Curso	Vagas	Justificativa	
Aprimorar as Habilidades Gerenciais da Equipe	Gerenciais e Estratégicas	1. Gestão de contratos	18	Necessidade de especificar o contrato em seus aspectos financeiro, operacional e legal; especificar os principais instrumentos legais referentes a contratos na administração pública, distinguindo conceitos essenciais; identificar os principais fatores que atribuem importância à fiscalização de um contrato; descrever o ciclo de acompanhamento de contratos, distinguindo suas principais etapas.	
		2. Contratos de TI: 50 riscos que você pode reduzir	7	A partir do modelo de contratação proposto para Administração Pública Federal, do "Guia do TCU", dos normativos e da jurisprudência do Tribunal de Contas da União, o participante estará em condições de compreender os principais riscos no processo de planejamento da contratação de soluções de TI até o ponto em que identifique possíveis controles para mitigá-los.	
		3. Redação	9	Necessidade de aprimorar os conhecimentos técnicos para elaboração de textos (Pareceres e documentos oficiais). Tem como objetivo desenvolver a capacidade de elaborar textos escritos argumentativos, de tal forma que os participantes do curso possam escrever de forma confiante, fluente e eficiente. Eliminar as dúvidas e dificuldades de ordem gramatical.	
		4. Programa de Desenvolvimento das Competências Gerenciais (ESESP)	8	Necessidade de mapeamento das demandas e das exigências impostas à Administração Pública, estimulando a participação nas decisões da equipe, incentivando o diálogo e o compartilhamento de conhecimentos, com vistas ao comprometimento com as estratégias e os resultados.	



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

		5. Gestão Orçamentária	12	Controle e previsibilidade sobre o orçamento de TIC pela alta administração. Na gestão de portfólio de TIC é importante que a alta administração tenha o controle, a previsão e o acompanhamento do orçamento de TIC gasto <i>versus</i> o orçamento planejado, a fim de monitorar os investimentos realizados.
		6. Governança de TI (COBIT 5® Implementation e COBIT 5® Foundation)	6	Destinado a profissionais atuantes nas áreas de TI, preferencialmente em funções gerenciais, que necessitam do conhecimento da aplicação das ferramentas e técnicas de governança de TI, visando seu alinhamento aos objetivos estratégicos de suas organizações. Recomendação do Tribunal de Contas da União para o desenvolvimento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação aderente ao padrão COBIT 5; Instrução Normativa 04/2008 pelo Ministério do Planejamento. Os gestores de TI da área pública passarão a ser auditados e as aquisições de produtos e serviços de TI deverão ser previamente contempladas nos respectivos PDTI.
		7. Curso ITIL Foundation	6	Este treinamento tem como objetivo oferecer uma introdução detalhada aos conceitos, termos, definições, objetivos, benefícios e relacionamentos dos principais processos e funções para o Gerenciamento de Serviços de TI, de acordo com o modelo de melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Este é um curso de fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI, no qual fornece uma base para o exame de certificação da ITIL (ITIL V3 Foundation). Após a certificação ITIL V3 Foundation possibilita a continuação dos cursos ITIL v3 intermediário e/ou os cursos avançados na ITIL v3 Expert.
		8. Prince2 Foundation	5	Aprender os conceitos básicos e desenvolver o gerenciamento de projetos com foco em três pontos: organização, gerenciamento e monitoração de um projeto. Define os objetivos específicos a serem alcançados, fluxos internos e externos e ações a serem tomadas.
		9. Catálogo de Serviços	8	Aprender os conceitos básicos do produto e do processo catálogo de serviços até a criação e implementação de um catálogo de serviços dentro da organização. Com isso, definir e diferenciar entre os conceitos e princípios do Catálogo de serviços, descrever e



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

				explicar o uso, benefícios do catálogo de serviços, descrever e explicar os relacionamentos das diferentes visões do catálogo, como definir um serviço oferecendo aquilo que é para ser publicado em um catálogo de serviços, descrever a tecnologia para criar, gerenciar, usar e manter o produto catálogo bem como discutir e explicar uma abordagem de plano de projeto para a criação de um Catálogo de Serviços através de um Business Case justificável.
--	--	--	--	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Coordenaria de Desenvolvimento				
Objetivo	Competência	Curso	Vagas	Justificativa
Aprimorar a Capacidade Tecnológica da Equipe	Tecnológicas	10. Oracle BI 11g R1: Build Repositories	8	Desenvolver a capacidade de transformar dados de sua organização em inteligência, que vai melhorar a sua tomada de decisão do dia-a-dia. Este novo conhecimento vai ajudá-lo a fornecer tempo crítico, relevante e introspecções precisas. Além disso, você vai desenvolver habilidades que irão ajudá-lo a se tornar mais eficiente na construção de repositórios.
		11. Oracle BI 11g R1: Create Analyses and Dashboards	9	Aprender a usar o Oracle Hyperion Smart View para Office, para integrar dados Oracle BI e pontos de vista em apresentações e planilhas. Saia deste curso com os conhecimentos e habilidades para projetar aplicações móveis para o conteúdo de BI usando a edição de avaliação do Designer Oracle BI Mobile App. Além disso, você vai explorar o uso do Oracle BI Briefing Books, enquanto aprende a administrar objetos do Oracle BI Presentation Catalog. Transformar os dados da sua organização em inteligência para a melhor tomada de decisões. Fornecer tempo crítico, relevante e percepções precisas. Torne-se mais eficiente na modificação de análises e dashboards.
		12. Oracle Database: SQL Tuning for Developers	10	Desenvolver competências de tuning no Oracle SQL e como aplicar técnicas de ajuste no SQL. Aprender as diferentes formas em que os dados podem ser acessados de forma eficiente.
		13. Oracle SQL workshop	25	Necessidade de aprimorar os conceitos de bancos de dados relacionais e na linguagem de programação SQL. Desenvolver habilidades básicas em SQL que permitem aos desenvolvedores criar consultas em tabelas simples e múltiplas, manipular dados em tabelas e criar objetos de banco de dados.



Coordenaria de Suporte e Manutenção				
Objetivo	Competência	Curso	Vagas	Justificativa
Aprimorar a Capacidade Tecnológica da Equipe	Tecnológicas	14. Oracle Database 12c: Administration Workshop	4	Apresentar a arquitetura do Oracle Database, gerenciar com eficiência uma instância do Oracle Database, configurar o Ambiente de Rede Oracle e realizar a manutenção do banco de dados.
		15. Oracle Database 12c: Backup and Recovery Workshop	4	Garantir um desempenho rápido, confiável, seguro e fácil de gerenciar. Otimizar cargas de trabalho de banco de dados, reduzir custos de TI e entregar um serviço de maior qualidade, permitindo a consolidação de bancos de dados na nuvem. Os conceitos e arquitetura que suportam backup e recovery, junto com os passos necessários para realizá-los de várias formas e situações, abordadas em detalhes.
		16. NetIQ Identity Manager 4.5 Engine Implementation and Administration	10	Fornecer competências para estruturar o gerenciamento de identidade de forma inteligente, para atender as necessidades do PJES. Aprender a implementar e administrar a solução de gerenciamento de identidade versão 4.5, passando por exercícios de instalação, e configuração do ambiente de IDM.
		17. NetIQ Identity Manager 4.5 Application Implementation, Administration and Governance	10	
		18. NetIQ Identity Manager 4.5 Customization and Roles	10	
		19. Micro Focus Open Enterprise Server Administration	5	Desenvolver as competências para configurar, administrar os serviços de rede e executar as tarefas do Novell Open Enterprise server, entendendo seus conceitos e as novas características.
		20. Monitoramento de Redes com o Zabbix	5	Desenvolver as competências para o monitoramento dos ativos de TI com os processos internos do negócio. Fornecendo assim uma exímia ferramenta capaz de prevenir e diagnosticar rapidamente os problemas e trazer sua solução, apresentando uma visão completa dos eventos e serviços de TI.
		21. Certificação CCNA - Routing and Switching	5	Fornecer aos profissionais competências na instalação, configuração, operação e solução de problemas em redes de médio



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

				porte compostas por Roteadores e Switches, incluindo a implementação e verificação de conexões para sites ou unidades remotas conectadas via uma rede WAN.
		22.Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician (6292-Installing and Configuring Windows 7 Client e 6293A - Troubleshooting and Supporting Windows 7 in the Enterprise)	12	Melhorar o nível de serviço dos técnicos de suporte a campo, suporte no local e assistência técnica incluindo a capacidade para atendimento ao cliente, para o gerenciamento de serviços, assim como o conhecimento das melhores práticas necessárias para prestar serviço e suporte de alta qualidade junto aos clientes. Concentra-se em processos e conceitos chave para melhorar as operações de suporte em campo, bem como o atendimento ao cliente e habilidades interpessoais que melhoram a experiência do cliente.