

---

**EJud4 EaD > Atendimento ao Cidadão - T1/2024**

---

Escola Judicial - Cursos &lt;cursosej@trt4.jus.br&gt;

14 de fevereiro de 2024 às 17:05

Rascunho para: Escola Judicial - Cursos &lt;cursosej@trt4.jus.br&gt;

**ATENDIMENTO AO CIDADÃO - T1/2024****Inscrições abertas até o dia 28-02-2024**, [neste link](#)(entre com seu login e senha da rede > menu *Inscrições* > aba *Inscrições Abertas*).Caso tenha dúvidas para realizar a inscrição pelo sistema EJud, [consulte o tutorial disponível aqui](#).**Período de Realização: 1º-03 a 1º-04-2024****Local:** EJud4 On-Line.**Modalidade:** EaD Autoinstrucional.**Objetivo:** Desenvolver e aprimorar a competência para oferecer atendimento de qualidade ao cidadão.**Conteúdo programático:****Unidade 1 - Marketing de serviços aplicados ao serviço público**

- O serviço público ao cidadão
- Visão sistêmica do atendimento
- Atendimento e tratamento
- Eficiência, eficácia e afetividade no atendimento

**Unidade 2 - Competências essenciais do servidor público**

- CHA - Conhecimento, Habilidade e Atitude
- Conhecimento - saber o que fazer
- Habilidade - saber como fazer
- Atitude - querer fazer

**Unidade 3 - Ética, imagem e responsabilidade do servidor público**

- Ética e estética no trabalho e na vida
- Direitos e deveres do cidadão e do servidor público
- A responsabilidade do servidor em relação à imagem do serviço público
- Apresentação pessoal do servidor público

## **Unidade 4 - Situações extraordinárias, clima organizacional, sentido e significado do trabalho**

- Balcão Virtual
- Situações extraordinárias no atendimento: como lidar
- Clima organizacional
- Significado e sentido do trabalho

**Conteudista:** **Artur Roberto Roman**, Mestre em Linguística pela UFPR, doutor em Ciências da Comunicação pela USP, com pós-doutorado em Sociologia pela Sorbonne. É consultor na área de comunicação organizacional, desenvolve estudos e apresenta palestras sobre a pós-modernidade e seus impactos na gestão das empresas.

**Carga-Horária:** 20 horas-aula.

**Público-alvo:** Magistrados/as, servidores/as e estagiários/as do TRT4 que não tenham participado, com certificação, das edições anteriores oferecidas pela EJud4, realizadas em 2017, 2018, 2019, 2021, 2022 e 2023.

**Nº de vagas/participantes:** 200 vagas.

**Avaliações:** Avaliação de reação e avaliação de aprendizagem (questionário objetivo, realizado no ambiente do curso).

**Certificação:** Para certificação, o/a aluno/a deverá cumprir todas as atividades propostas ao longo do curso e obter nota igual ou superior a 70 (setenta) na avaliação final de aprendizagem. Cumpridos esses requisitos, a certificação das horas de formação é lançada pela Escola Judicial.

### **Finalidades:**

**Magistrados/as:** Formação Continuada; Promoção por Merecimento; Desenvolvimento Gerencial.

**Servidores/as:** Adicional de Qualificação; Promoção, Desenvolvimento Gerencial.

### **OBSERVAÇÕES (EM RELAÇÃO AOS/ÀS SERVIDORES/AS):**

1. Lembre-se de comunicar a inscrição no curso à sua chefia imediata.
2. Nos termos do disposto no § 2º do art. 6º da Resolução 159/2015 do CSJT, não poderão participar de ações de capacitação os servidores em gozo de férias, ou usufruindo as licenças previstas nos incisos I a VII do artigo 81, detalhadas nos artigos 83, 84, 85, 86, 87, 91 e 92, os afastamentos previstos nos artigos 93, 94, 95, 96-A, assim como as licenças dispostas nos artigos 202, 207, 208, 210 e 211, todos da Lei nº 8.112/90.



***Este evento atende ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 16 da da Agenda 2030 da ONU: Paz, Justiça e Instituições Eficazes.***

\*\*\*

Calendário de Atividades da EJud4:  
Acompanhe a programação em [Portal Vox > Vida Funcional > Cronograma de Cursos](#)

Site:

<https://www.trt4.jus.br/portais/escola>

Facebook:

[www.facebook.com/EscolaJudicialTRT4](http://www.facebook.com/EscolaJudicialTRT4)

Instagram:

[www.instagram.com/ejud4](http://www.instagram.com/ejud4)

Canal no YouTube: Escola Judicial TRT4

<https://www.youtube.com/c/EscolaJudicialTRT4NucleodeEaD>

\*\*\*

*Descrição das imagens apresentadas nesta mensagem: 1) Logotipos do TRT da 4ª Região e da Escola Judicial; 2) Selo do ODS nº 16 da Agenda 2030 da ONU (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), quadrado na cor azul, com a ilustração na cor branca de uma pomba com um ramo de oliveira no bico e carregando um malhete nos pés;*