



## CURSO EaD: Atendimento ao Cidadão - Turma 1/2018

Escola Judicial - Cursos <cursosej@trt4.jus.br>  
Rascunho

2 de março de 2018 14:55



### ATENDIMENTO AO CIDADÃO - TURMA 1/2018

*Inscrições abertas até as 12h do dia 07/03/2018*

\* Para realizar sua inscrição, obter mais detalhes do curso ou acessar a lista de inscritos:  
clique nos links

- a) [Inscrições MAGISTRADOS](#)
- b) [Inscrições SERVIDORES](#)

ou acesse o Portal interno VOX > Cursos > Informações e Inscrições

**Data/Período:** 12/03 a 09/04/2018

**Local:** EJUD4 On-line ([ead.trt4.jus.br](http://ead.trt4.jus.br))

**Modalidade:** EaD Autoinstrucional

**Ementa:** MARKETING DE SERVIÇOS APLICADOS AO SERVIÇO PÚBLICO: O Serviço Público e o Cidadão; Visão Sistêmica do Atendimento; Atendimento & Tratamento; Eficiência, Eficácia, Afetividade e Efetividade no Atendimento. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO SERVIDOR PÚBLICO: CHA - Conhecimento, Habilidade e Atitude; Conhecimento - saber o que fazer; Habilidade - saber como fazer; Atitude - querer fazer. 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. SITUAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS, CLIMA ORGANIZACIONAL, SENTIDO E SIGNIFICADO DO TRABALHO: Situações Extraordinárias no Atendimento - Como Lidar; Clima Organizacional; Significado e Sentido do Trabalho.

**Carga-Horária:** 20 horas-aula

**Público-alvo:** Magistrados e Servidores do TRT4

**Formato:** Curso

**Nº de vagas/participantes:** 500

**Eixo Temático:** Gestão | Comportamento Organizacional

**Principais competências (Resolução Enamat nº 18/2015):** Relacionar-se respeitosamente com os demais sujeitos intervenientes na jurisdição, como partes, outros Juízes, Advogados, Procuradores e Servidores; foco no cidadão/usuário; visão sistêmica; relacionamento interpessoal; técnicas de atendimento ao público.

**Justificativa:** Garantir o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo TRT4, especialmente no que tange ao atendimento ao cidadão.

**Objetivos estratégicos:** Promover a melhoria da comunicação, do clima organizacional e da qualidade de vida; Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional; Fortalecer a defesa dos direitos da cidadania.

**Área:** Administrativa

**Modelos de avaliações:** Serão disponibilizados questionários de autoavaliação ao final de cada módulo, sem cômputo de nota. A avaliação de aprendizagem será realizada por meio de questionário objetivo, realizado ao final do curso.

**Certificação:** Para certificação, o aluno deverá cumprir cumulativamente a dois requisitos: 1) obter nota igual ou superior a 60 (sessenta) na Avaliação Final; 2) responder à Avaliação de Reação (sem cômputo de nota). Cumpridos os requisitos acima, a certificação das horas de formação é lançada pela Escola Judicial.

**AQ:** válido para todos os cargos do TRT4

**OBSERVAÇÕES:**

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.**

\*\*\*



Siga a página da EJUD4 no Facebook:  
[www.facebook.com/EscolaJudicialTRT4](http://www.facebook.com/EscolaJudicialTRT4)



Visite o site da EJUD4:  
[www.trt4.jus.br/portal/portal/EscolaJudicial](http://www.trt4.jus.br/portal/portal/EscolaJudicial)