

SEGUNDA VICE-PRESIDÊNCIA

ESCOLA JUDICIAL DESEMBARGADOR EDÉSIO FERNANDES

DIRETORIA EXECUTIVA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Diretora Executiva: Thelma Regina Cardoso

Gerente de Formação Permanente, em exercício: Waldeane Vieira

Curso
“CURSO EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO”

Modalidade: a Distância

32ª Turma
Oferta Permanente

De ordem do Excelentíssimo Senhor Desembargador Tiago Pinto, 2º Vice-Presidente do TJMG e Superintendente da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes, comunicamos que estarão abertas as inscrições para a 32ª turma do Curso “Excelência no Atendimento”, na modalidade a distância, conforme especificado abaixo:

1 - PÚBLICO AO QUAL SE DESTINA: Magistradas, magistrados, servidoras, servidores, estagiárias, estagiários, colaboradoras terceirizadas, colaboradores terceirizados do TJMG e público externo.

2 - OBJETIVO:

Ao final do curso, a(o) participante deverá ser capaz de:

- 2.1. Prestar atendimento aos públicos interno e externo do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) sob a ótica da excelência.
- 2.2. Conhecer as características do atendimento na Instituição.
- 2.3. Refletir sobre os aspectos éticos e práticos do trabalho.

3 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Módulo 1 - Atendimento ao público: uma atividade em construção;
Módulo 2 - Os pilares do atendimento;
Módulo 3 - Desenvolvendo competências essenciais;
Módulo 4 - O atendimento no âmbito do TJMG.

4 - METODOLOGIA: integralmente baseada na utilização da *Internet* e autoinstrucional - isto é, a(o) estudante, por meio da *Internet* acessa o ambiente virtual do curso e realiza seu próprio percurso de aprendizagem, sem a orientação de tutores. A proposta pedagógica combina procedimentos didáticos e utilização de recursos técnicos próprios da Educação a Distância (EAD).

Para o acompanhamento da capacitação é necessário que a(o) estudante conheça, previamente, algumas condições importantes e se comprometa a cumpri-las:

- 4.1. Interagir com todo o conteúdo da capacitação e realizar as atividades propostas;
- 4.2. Consultar com frequência o *e-mail* cadastrado no sistema, para verificar avisos de publicações, alertas, dentre outros.

5 - NÚMERO DE VAGAS: ilimitadas

6 - CARGA HORÁRIA: 10 horas

7 - PERÍODO DO CURSO: a partir da confirmação de acesso ao curso, a(o) estudante realizará seu próprio percurso de aprendizagem. O ambiente virtual do curso estará disponível até as **23h55** do dia **6 de dezembro de 2021**. As(Os) estudantes que não acessarem / finalizarem a capacitação até esta data serão consideradas(as) “reprovadas(os)”.

8 - INSCRIÇÕES: Oferta Permanente.

Inscrições abertas, permanentemente, das 10 horas do dia **4 de outubro de 2021** até as 23h55 do dia **23 de novembro de 2021**, no endereço www.sigajmg.jus.br.

9 - PROCEDIMENTOS PARA REALIZAR A INSCRIÇÃO:

- 9.1. Acessar o endereço www.siga.tjmg.jus.br e clicar em “PEDIR INSCRIÇÃO EM CURSO”;
- 9.2. Na página de inscrições, localizar o nome do curso e clicar em “INSCRIÇÕES ABERTAS - CLIQUE AQUI”;
- 9.3. Em seguida, preencher ou atualizar no formulário seus dados de cadastro e clicar no botão “Confirmar o pedido de inscrição”;
- 9.4. Os campos CPF e senha, preenchidos durante o procedimento de inscrição, serão utilizados, respectivamente, para *login* e senha de acesso ao ambiente virtual do curso, devendo ser anotados pelo(a) candidato(a), como forma de lembrete. Caso a(o) candidata(o) necessite atualizar a senha, deverá acessar o endereço www.siga.tjmg.jus.br e clicar no ícone “Criar ou atualizar Cadastro”.

10 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:

Serão indeferidas:

- 10.1. As inscrições daquelas(es) que compartilharem o mesmo endereço de *e-mail*. O endereço pode ser do TJMG(@tjmg.jus.br), mas é obrigatório que este *e-mail* institucional seja individual e de uso exclusivo da(o) estudante;
- 10.2. As inscrições daquelas(es) que não pertencerem ao público deste curso.

11 - ACESSO AO CURSO:

A confirmação de acesso ao curso poderá ser verificada no endereço www.siga.tjmg.jus.br, ícone “Painel do Estudante” – em até 02 (dois) dias úteis* após o pedido de inscrição. * *Dias úteis de trabalho regulamentar na Secretaria do TJMG.*

Para acesso ao curso:

- 11.1. Acessar o endereço www.siga.tjmg.jus.br;
- 11.2. Clicar no ícone “Painel do Estudante” e inserir seu CPF (11 algarismos, sem separadores e espaços);
- 11.3. Clicar no curso pretendido e digitar seu *login* (os 11 algarismos do CPF) e sua senha, tais como definidos na ocasião do preenchimento do formulário de inscrições.

12 - PRÉ-REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

- 12.1. Possuir ou ter acesso a um computador multimídia, capaz de reproduzir áudios e vídeos;
- 12.2. Acesso à *Internet*, com velocidade mínima de conexão de 256 kbps;
- 12.3. Possuir endereço de correio eletrônico (*e-mail*) válido e atual; o *e-mail* deverá ser de uso exclusivo da(o) estudante e consultado, preferencialmente, diariamente;
- 12.4. Sistema Operacional e Navegador de *Internet* atualizados. *Adobe Flash Player*, *Adobe Acrobat Reader* e *Windows Media Player* instalados e atualizados;
- 12.5. Computador com acesso ao *YouTube* e ao *Vimeo*.

13- CERTIFICAÇÃO: para obtenção do certificado da EJEF, a(o) estudante deverá atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) de aproveitamento no total de pontos distribuídos durante o curso. Tendo concluído seus estudos no ambiente virtual do curso, a(o) estudante deverá emitir seu próprio certificado de participação, clicando no botão “Gerar certificado” que estará disponibilizado na seção “Encerramento” do curso. Após esta etapa, o certificado poderá ser acessado, a qualquer tempo, no endereço www.siga.tjmg.jus.br por meio dos ícones “Painel do Estudante” ou “Certificados virtuais”.

14 - AVALIAÇÃO DE REAÇÃO: ao final do curso, a(o) estudante apontará o seu grau de satisfação com relação ao tema, carga horária, informações novas oferecidas, uso do ambiente virtual, atividades, aplicabilidade dos conhecimentos, dentre outros.

15 - DO CANCELAMENTO DA PARTICIPAÇÃO: a necessidade de cancelamento da matrícula no curso deverá ser comunicada pelo canal Fale Conosco, no endereço www.siga.tjmg.jus.br.

16 - UTILIZAÇÃO DO MATERIAL DO CURSO:

- 16.1. A utilização e o *download* dos materiais do curso somente serão permitidos para uso pessoal da(o) estudante, visando facilitar o aprendizado dos temas tratados, sendo proibida sua reprodução e distribuição sem prévia autorização da EJEF.
- 16.2. Prazo para Salvar/Imprimir o material do curso: a(o) estudante deverá salvar/imprimir o conteúdo durante o período em que o curso estiver disponível. Uma vez fechado o ambiente virtual isso não será mais possível.

17 - COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA: Coordenação de Formação Inicial (COFAC) / Núcleo de Educação a Distância (NEAD).

18 - AUTORIA DO CONTEÚDO: Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes - EJEF, por meio do Núcleo de Desenvolvimento de Competências Humanossociais - NUDHS.

19 - SUPORTE TÉCNICO e OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE O CURSO: Núcleo de Educação a Distância – NEAD/COFAC,

no ícone “*Fale Conosco*” do endereço www.siga.tjmg.jus.br ou pelos Telefones: (31) 3247-8429 / 8838, no horário de funcionamento do TJMG.

20 - ESTIMATIVA DO MONTANTE DA DESPESA: R\$ 0,00.

21 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

21.1. O Curso “**Excelência no Atendimento**” é uma realização da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes – EJEJ.

21.2. Todas as informações relativas a esse curso serão comunicadas às(aos) interessadas(os) via *e-mail*. Desta forma, mantenha seu endereço eletrônico sempre atualizado no **cadastro do SIGA**. O TJMG não se responsabiliza por *e-mails* retornados em função de caixa cheia, endereço eletrônico desatualizado ou não localizado, incorreto, desabilitado, mensagem bloqueada pelo *Firewall/Antivírus*.

21.3. Informamos que este curso é classificado pela EJEJ como não essencial ao exercício das funções das(os) servidoras(es) do TJMG (Res. nº953/2021).