

Curso

CURSO “EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO”

Modalidade: a distância

28ª Turma/2019

De ordem da Exma. Sra. Desembargadora Áurea Maria Brasil Santos Perez, Segunda Vice-Presidente do TJMG e Superintendente da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes, comunicamos que estarão abertas as inscrições para o curso “**Excelência no Atendimento**”, conforme abaixo especificado:

1 - PÚBLICO AO QUAL SE DESTINA:

Magistrados, servidores e estagiários do TJMG.

2 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Ao final deste curso espera-se que o estudante seja 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 nas secretarias.

4 - METODOLOGIA:

Nesta capacitação, o estudante realizará o seu próprio percurso no ambiente virtual de aprendizagem, coordenado o seu tempo de estudo até a finalização da formação.

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

- Ter disponibilidade para participar do curso no período mencionado.
- Interagir com todo o conteúdo da capacitação e realizar as atividades propostas
- Consultar com frequência o *e-mail* cadastrado no sistema, para verificar avisos de publicações, alertas, dentre outros.

5 - PERÍODO DO CURSO: A partir da confirmação de acesso ao curso, o estudante realizará seu próprio percurso de aprendizagem. O ambiente virtual do curso estará disponível até as **23h55 do dia 10 de dezembro de 2019**. Os estudantes que não acessarem/finalizarem a capacitação até esta data serão considerados “reprovados”.

6 - NÚMERO DE VAGAS: ilimitadas

7 - CARGA HORÁRIA: 10 horas

8 - INSCRIÇÕES: Oferta Permanente

Inscrições abertas, permanentemente, das 10 horas do **dia 15 de julho de 2019** até às 18 horas do **dia 29 de novembro de 2019**, no endereço <http://siga.tjmg.jus.br>.

9 - PROCEDIMENTOS PARA REALIZAR A INSCRIÇÃO:

O interessado em participar da capacitação, deverá:

- 9.1. Acessar o endereço <http://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 candidato, como forma de lembrete. Caso o candidato necessite atualizar a senha, deverá acessar o endereço <http://siga.tjmg.jus.br> e clicar no ícone “Criar ou atualizar Cadastro”.

10 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:

10.1. Serão indeferidas:

- As inscrições daqueles que não estão cadastrados no Sistema RH do TJMG.
- As inscrições daqueles 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 do estudante.
- As inscrições daqueles que não pertencerem ao público deste curso.

11 - ACESSO AO CURSO:

A capacitação será oferecida por meio da Internet, pelo endereço <http://www.siga.tjmg.jus.br>.

Para acesso ao ambiente virtual do curso, o estudante deverá:

- 11.1. Clicar no ícone “**Painel do Estudante**” e inserir seu CPF (11 algarismos, sem separadores e espaços);
- 11.2. 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.
- 11.3. A confirmação de acesso ao curso poderá ser verificada no site - <http://www.siga.tjmg.jus.br> link: “Painel do Estudante” - em até 02 (dois) dias úteis* após o pedido de inscrição.

* *Dias úteis de trabalho regulamentar na Secretaria do TJMG.*

12 - PRÉ-REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

Para realizar a capacitação é necessário:

- 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 do 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.

13 - CERTIFICAÇÃO: Para obtenção do certificado da EJEJ, 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, 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 <http://www.siga.tjmg.jus.br> por meio dos *links* “Painel do Estudante” ou “Certificados virtuais”.

14 - AVALIAÇÃO DE REAÇÃO: Ao final do curso 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:

15.1. A necessidade de cancelamento da matrícula no curso deverá ser justificada pelo canal Fale Conosco, no endereço <http://www.siga.tjmg.jus.br>, clicando no ícone “Fale Conosco”.

16 - UTILIZAÇÃO DO MATERIAL DO CURSO: A utilização e o *download* dos materiais do curso somente serão permitidos para uso pessoal do estudante, visando facilitar o aprendizado dos temas tratados, sendo proibida sua reprodução e distribuição sem prévia autorização da EJEJ.

17 - COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA E METODOLÓGICA: Central de Tecnologia para Educação e Informação - CETEC / Núcleo de Educação a Distância.

18 - AUTORIA DO CONTEÚDO: Núcleo de Desenvolvimento de Competências Humanossociais - NUDHS.

19 - SUPORTE TÉCNICO: Central de Tecnologia para Educação e Informação CETEC / Núcleo de Educação a Distância:

<http://www.siga.tjmg.jus.br> e clicar no ícone “*Fale Conosco*” ou pelos telefones: (31) 3247-8838 / 8990 / 8825, no horário de funcionamento da Secretaria do TJMG.

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

21 - ORIGEM DA RECEITA: TJMG

22 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

O Curso “Excelência no Atendimento” é uma realização da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes – EJEJF. Esclarecimentos sobre o acesso ao curso e outras informações poderão ser obtidos junto à Central de Tecnologia para Educação e Informação CETEC / Núcleo de Educação a Distância: <http://www.siga.tjmg.jus.br> e clicar no ícone “*Fale Conosco*” ou pelos telefones: (31) 3247-8838 / 8990 / 8825, no horário de funcionamento da Secretaria do TJMG.