



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Gerência de Planejamento e Execução do Ensino

EDITAL Nº 7/2020 - Sete Pecados no Atendimento

PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA

O Desembargador **Roberto Barros**, Diretor da Escola do Poder Judiciário – ESJUD, no uso de suas atribuições legais e de acordo com a legislação pertinente, faz saber pelo presente Edital que estarão abertas as inscrições para o curso **Sete Pecados no Atendimento, no período de 5 a 14 de fevereiro de 2020**, conforme as regras determinadas neste edital.

1 DAS INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 Curso: Sete Pecados no Atendimento

1.2 Docente: Psicóloga Eunice Carvalho - Dupla graduação: Administração pela Universidade Luterana do Brasil (ULBRA) e Psicologia pela UNINORTE. Especialista em Administração Hospitalar pela a UNAERP, Saúde Mental pela Universidade Federal do Acre e MBA em Gestão de Pessoas pela Gama Filho. Tem formação em Auriculoterapia pela Universidade Federal de Santa Catarina. Experiências como facilitadora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Acre - SEBRAE/AC, Fundação Hospital Estadual do Acre – FUNDHACRE/HC, Centro de Capacitação de Servidores Públicos do Estado do Acre – FESPAC, Escola do Poder Judiciário - ESJUD. Atualmente é Psicóloga da Diretoria de Recursos Humanos (DIPES) do Poder Judiciário do Estado do Acre e Unidade de Nefrologia (FUNDHACRE/HC). CURSOS realizados para a escola: A Busca na Excelência no Atendimento ao Cidadão, Atendimento ao Público e Relações Interpessoais, Gestão e Liderança, Qualidade no Atendimento, Elaboração de Normas e Rotinas, Qualidade no Atendimento e Relações Humanas no Trabalho, Justiça Terapêutica, Relacionamento Interpessoal e Produtividade no Trabalho, Relações Interpessoais - Visão Holística.

1.3 Modalidade: Presencial

1.4 Carga Horária: 8h

1.5 Período de Inscrição: 5 a 14 de fevereiro de 2020

1.6 Período de Realização: 19 e 20 de fevereiro de 2020

1.7 Horário de Realização: das 14h às 18h

1.8 Local: Sala 1 da Escola do Poder Judiciário - ESJUD

2. DO PÚBLICO-ALVO

2.1. Público-Alvo

2.1.1 Prioritário: servidores e estagiários que atendem nos balcões de informações das unidades administrativas e judiciárias da comarca de Rio Branco.

2.1.2 Remanescente: servidores que trabalham no atendimento ao público externo nas varas da comarca de Rio Branco e servidores e estagiários com lotação no setor de atermção dos Juizados em Rio Branco.

2.2. Número de vagas: 30 vagas

2.3 Preenchimento das vagas

2.3.1 As vagas serão preenchidas conforme ordem de inscrição no SIGEN, observado o critério da distribuição no item 2.1.1, somado ao público-alvo do item 2.1.2 deste Edital, se necessário.

2.3.2 As vagas não preenchidas pelo público do item 2.1.1 serão disponibilizadas ao público remanescente do item 2.1.2, observado o limite de vagas no curso e a ordem de inscrição no SIGEN.

3 DAS INSCRIÇÕES

3.1 A inscrição deverá ser feita mediante preenchimento da ficha de inscrição, devidamente autorizada pelo chefe imediato (no caso de servidor), disponível no endereço <https://esjud.tjac.jus.br/>, no período de 5 a 14 de fevereiro de

2020.

3.2 Será observado o critério de ordem de envio para a ESJUD, até o limite de vagas existentes, resguardado o público-alvo disposto no item 2.1.1.

3.3 Ao término do prazo a GEADE/ESJUD encaminhará para os *e-mails* indicados a confirmação da inscrição.

4 EMENTA

Atendimento ao cliente, os sete pecados no atendimento, comunicação verbal e não verbal, relacionamento interpessoal, empatia, autoconhecimento, gestão de conflitos e equilíbrio emocional no atendimento, motivação, fatores de percepção e noções de ética.

5 AVALIAÇÃO

5.1 Para avaliação do aluno serão exigidas assiduidade, pontualidade e participação nas atividades propostas pelo facilitador(a), inclusive a frequência mínima de 75% da carga horária do curso.

5.2 Encerrado o curso, o aluno deverá acessar o *link* https://esjud.tjac.jus.br/sigen/publico/login_aluno.xhtml para realizar a avaliação de reação, que deverá ser preenchida no prazo de 5 (cinco) dias. O instrumento avalia a contribuição do curso no desempenho profissional do aluno e com ele também são observados a capacidade e o domínio do professor quanto à matéria, habilidade de comunicação, metodologia e material didático, dentre outros aspectos.

6 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Para a realização do curso, exige-se o preenchimento mínimo de 50% das vagas ofertadas.

6.2. Será admitida a desistência da inscrição até 48 (quarenta e oito) horas antes da data do início do curso.

6.3. Não poderá se inscrever em curso de aperfeiçoamento, no período de seis meses subsequentes, o servidor que, de forma injustificada, deixar de comparecer ao curso para o qual se encontrava inscrito ou não obtiver a frequência mínima de que trata o item 5.1 do presente Edital.

6.4. Terá direito ao certificado de participação no curso o aluno que obtiver frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) e o aproveitamento exigido, conforme o item 5.1 deste Edital.

6.5. Eventuais omissões verificadas neste Edital serão sanadas pela Direção da ESJUD.

Desembargador **Roberto Barros**
Diretor da ESJUD

Rio Branco-AC, 17 de janeiro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargador ROBERTO BARROS dos Santos, Desembargador(a)**, em 04/02/2020, às 10:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **0729081** e o código CRC **6A5A2DE0**.