

EDITAL Nº 05/2017

PROGRAMA DE APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES

PÚBLICO ALVO: SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE ALAGOAS.

O Diretor da Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas, denominada Desembargador JOSÉ FERNANDO LIMA SOUZA – ESMAL, Desembargador FERNANDO TOURINHO DE OMENA SOUZA o Coordenador-Geral de Cursos da ESMAL, Juiz MANOEL CAVALCANTE DE LIMA NETO e a Coordenadora de Cursos para Servidores da ESMAL, Juíza LUCIANA JOSUÉ RAPOSO LIMA DIAS, no uso das atribuições funcionais que lhes são conferidas pela legislação, e, em atendimento ao disposto no art. 6º, ITEM II, da Resolução Nº 192 de 08/05/2014 do CNJ, **TORNAM PÚBLICA**, para conhecimento dos servidores interessados, que estarão abertas, mediante as regras constantes deste Edital, **as inscrições para o CURSO “GESTÃO DO ATENDIMENTO E MARKETING PROFISSIONAL”**, destinado ao aperfeiçoamento de servidores.

1 - DAS INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE O CURSO:

1.1. Curso: “GESTÃO DO ATENDIMENTO E MARKETING PROFISSIONAL”.

1.2. Docente: Katia Oliveira Bonifácio Albuquerque

1.3. Modalidade: Presencial

1.4. Carga horária: 16h/a

1.5. Número de vagas por turma: 80 (oitenta) vagas.

1.6. Datas do curso: 24/04/2017 e 25/04/2017.

1.7. Horário:

Dia: **24/04/2017 (segunda-feira):** 08h às 12h e das 14h às 18h

Módulo I

Módulo II

Dia: **25/04/2017 (terça-feira):** 08h às 12h e das 14h às 18h

Módulo III

Módulo IV

2. LOCAL DE REALIZAÇÃO:

2.1. Escola Superior da Magistratura de Alagoas – ESMAL. Rua Cônego Machado, 1061, Farol. Maceió/Alagoas.

3. DAS INSCRIÇÕES:

3.1. As inscrições serão realizadas exclusivamente via internet, no site <http://www.esmal.tjal.jus.br>, no período de 01/02/2017 a 20/04/2017.

4. SÍNTESE DO PROGRAMA:

Conteúdo Programático	Conteúdo	Docente	Síntese do Currículo
Módulo I – Postura ética e profissional	- Linguagem corporal e paralinguagem; - Atitudes comportamentais adequadas; - Princípios da etiqueta social nos relacionamentos interpessoais; - (Linguagem corporal, maneira de caminhar, aperto de mãos, postura de pé, postura sentado, regras de elegância); - Deveres e direitos; - Desenvolvimento pessoal	Katia Oliveira Bonifácio Albuquerque	Graduada em Direito, Gestão de Recursos Humanos, pós-graduada em Gestão Empresarial, com docência para o Ensino Superior. Palestrante e conferencista em eventos nacionais e internacionais. Atua como consultora de RH, consultora empresarial, consultora de eventos, de comportamento e mestre de cerimônias.
Módulo II – Eficácia no atendimento por telefone	- Fundamentos do processo de comunicação; - Barreiras e distorções; - Comunicação correta por telefone fixo e móvel; - Orientações gerais para uso de pronomes de tratamento e vocativos; - Padrões contemporâneos para o uso de e-mail e outros meios de comunicação modernos; - Saber tirar proveito da cortesia e da gentileza ao usar o telefone.		

Módulo III – Eficácia no atendimento presencial	- Excelência no atendimento presencial; - Agilidade no atendimento; - Como reduzir as reclamações e o retrabalho, promovendo o relacionamento sustentável; - Como antecipar e prevenir problemas no atendimento; - Como fortalecer a identidade da instituição.		
Módulo IV – O atendimento ao público sob o enfoque da qualidade	- Consciência pela qualidade; - Identificação dos usuários; - Paradigmas essenciais e princípios do bom atendimento; - Práticas de boas maneiras no cotidiano, até incorporá-las de forma natural e espontânea; - Ética – um comportamento voltado para as diferenças entre pessoas; - Responsabilidade social; - Encantar clientes internos e suas relações profissionais; - Aprender a encantar o seu principal cliente: O cliente eu mesmo.		

5. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO CURSISTA:

O processo de avaliação dos cursistas será baseado nos seguintes critérios:

5.1. Assiduidade e pontualidade: exigindo-se frequência de **75%**, salvo apresentação de

justificativa, que passará por avaliação do Conselho Técnico Pedagógico – CTP/ESMAL;

- 5.2. Desenvolvimento dos assuntos por meio de aula expositiva, apresentação de vídeos, dinâmicas de grupo, apresentação de cases, análise de experiências vividas pelos participantes e exercícios práticos.

6. DA DISPENSA DE ATIVIDADES:

Os Servidores que participarem do Curso estarão dispensados de suas atividades regulares, nos dias do evento.

7. CONHECIMENTO/HABILIDADE A SER ADQUIRIDO (A) AO FINAL DO CURSO:

Os participantes, ao final do curso, deverão estar aptos a atualização dos métodos e práticas do bom atendimento ao público e postura profissional.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS:

8.1. Será admitida a desistência da inscrição até **02** (dois) dias úteis antes da data do início do curso.

8.2. Não poderá inscrever-se em curso de aperfeiçoamento, no mesmo semestre, o servidor que deixar de comparecer ao curso para o qual se encontrava inscrito, sem justa causa, ou não obtiver a frequência mínima que trata o item 5. do presente Edital, assim como deixar de entregar trabalho avaliativo referente ao respectivo curso, salvo na hipótese de disponibilidade de vagas.

8.3. A ESMAL divulgará através do seu site e do Diário da Justiça Eletrônico, a lista de espera, se for o caso, para as hipóteses de desistência.

8.4. Encerrado o período das inscrições, a ESMAL publicará a relação dos inscritos no Diário da Justiça Eletrônica e no site da ESMAL.

8.5. Será conferido certificado de frequência aos Servidores que tenham cumprido 75% de frequência.

8.6. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Técnico Pedagógico - CTP, de acordo com as normas pertinentes.

Maceió, 20 de janeiro de 2017.

Desembargador FERNANDO TOURINHO DE OMENA SOUZA
Diretor-Geral da ESMAL