



CURSO “EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO”

Modalidade: a distância

26ª Turma

- 1. METODOLOGIA:** integralmente baseada na utilização da Internet e autoinstrucional - isto é, o aluno, por meio da Internet acessa o ambiente virtual do curso (<http://www.ead.tjmg.jus.br>) 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).
- 2. PÚBLICO A QUE SE DESTINA:** magistrados, servidores e estagiários do TJMG.
- 3. OBJETIVO:** com a realização deste curso pretende-se que o aluno seja capaz de prestar atendimento aos públicos interno e externo do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) sob a ótica da excelência, obtenha conhecimento sobre as características do atendimento na Instituição e reflita sobre os aspectos éticos e práticos do trabalho.
- 4. 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.
- 5. NÚMERO DE VAGAS:** 500.
- 6. CARGA HORÁRIA:** 10 horas.
- 7. PERÍODO DO CURSO:** 24 de abril a 29 de maio de 2017.

(o ambiente do curso estará acessível a partir das 14h do dia 24/04/2017 e será encerrado às 18h do dia 29/05/2017).

8. PERÍODO DE INSCRIÇÕES: 07 a 18 de abril de 2017.

(As inscrições serão abertas a partir das 10h do dia 07/04/2017 e encerradas às 18h do dia 18/04/2017).

- 8.1. Acessar o endereço <http://www.ead.tjmg.jus.br> e clicar no link "Inscrições";
- 8.2. Na página de inscrições, clicar no link para o formulário de inscrição;
- 8.3. Em seguida, preencher ou atualizar no formulário seus dados de cadastro e clicar no botão "Enviar pedido de inscrição";
- 8.4. 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 site <http://www.ead.tjmg.jus.br> e clicar no link "Cadastro", presente no *menu* do topo da página.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:

Serão excluídas:

- Inscrições daqueles que já concluíram este curso, na modalidade a distância.
- 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 aluno.
- Inscrições daqueles que não pertencerem ao público deste curso.

Os resultados dos pedidos de inscrição poderão ser verificados no site <http://www.ead.tjmg.jus.br>, link: painel do estudante, a partir das 14h do dia 20 de abril de 2017.

10. ACESSO AO CURSO: no link "Cursos", por meio do endereço <http://www.ead.tjmg.jus.br>.

Na sequência, clicar no link "Entrar", que se encontra em frente ao nome do curso. O aluno deverá, então, digitar o *login* (os 11 algarismos do CPF) e a senha, **exatamente** como os informou na ocasião do preenchimento do formulário de inscrição.

11. PRÉ-REQUISITOS TECNOLÓGICOS

- 11.1. Possuir ou ter acesso a um computador multimídia, capaz de reproduzir áudios e vídeos;
- 11.2. Acesso à Internet, com velocidade mínima de conexão de 256 kbps;

11.3. Possuir endereço de correio eletrônico (e-mail) válido e atual; o e-mail deverá ser de **uso exclusivo** do aluno e consultado, preferencialmente, diariamente;

11.4. Sistema Operacional e Navegador de Internet atualizados. Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader e Windows Media Player instalados e atualizados.

12. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM: será realizada a aferição da aprendizagem por meio de exercícios aplicados no decorrer do curso.

13. CERTIFICAÇÃO: o aluno deverá obter, no mínimo, 70% (setenta por cento) de aproveitamento no total de pontos distribuídos durante o curso para obtenção de certificado da EJEJF.

14. AVALIAÇÃO DE REAÇÃO: ao final do curso o aluno 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. O aluno que não realizar nenhuma das atividades propostas no curso, sem justificativa por escrito, ficará impedido de participar da próxima turma do curso “Excelência no Atendimento”, a distância;

15.2. Caso haja necessidade de cancelamento de matrícula no curso, o pedido e a justificativa deverão ser enviados por meio do canal Fale Conosco, no endereço <http://www.ead.tjmg.jus.br/faleconosco/FormFaleConosco.php>

As justificativas serão analisadas pela Diretoria Executiva de Desenvolvimento de Pessoas – DIRDEP.

16. UTILIZAÇÃO DO MATERIAL DO CURSO: A utilização e impressão dos materiais do curso somente serão permitidas para uso pessoal do aluno, visando facilitar o aprendizado dos temas tratados, sendo proibida sua reprodução e distribuição sem prévia autorização da EJEJF.

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

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

19. SUPORTE TÉCNICO: Equipe de Educação a Distância: <http://www.ead.tjmg.jus.br/faleconosco>

Telefone: (31) 3247-8990 / 8825 / 8829, 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 – EJEJF.

21.2. Esclarecimentos sobre o acesso ao curso e outras informações poderão ser obtidos junto à Central de Tecnologia para Educação e Informação – CETEC

Equipe de Educação a Distância: <http://www.ead.tjmg.jus.br/faleconosco>

Telefone: (31) 3247-8990 / 8825 / 8829, no horário de funcionamento do TJMG