

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
DIVISÃO DE EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

EDITAL Nº 11/2018

O Pró-Reitor de Gestão de Pessoas/PROGEP por meio da Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas/CDP e da Divisão de Educação e Capacitação Profissional/DECP, no uso de suas atribuições, conforme o Plano de Desenvolvimento dos Servidores Técnico-administrativos da UFPB, o Plano de Capacitação e Qualificação dos Servidores da UFPB - Exercício 2018 e o Decreto 5.707, Art. 3º, Inciso XII, publicado no DOU de 23/02/2006, torna pública a abertura das inscrições para o **“Curso Qualidade no Atendimento ao Público - EAD”**, no período de **18 a julho a 01 de agosto/2018, na modalidade à distância, oferecendo 40 vagas, destinadas aos servidores técnico administrativos e docentes**, com início previsto para o dia **06 de agosto** e término para o dia **26 de agosto/2018, com carga horária total de 30 horas**. O curso será desenvolvido e acompanhado à distância, através da plataforma de aprendizagem virtual – MOODLE.

1. Das disposições preliminares:

1.1 O **“Curso Qualidade no Atendimento ao Público”** tem como objetivo proporcionar a compreensão e a aplicabilidade das estratégias essenciais ao desenvolvimento da qualidade na prestação de serviços, entendendo a qualidade como um fator que agrega valores aos processos e atividades desenvolvidas em toda a instituição.

1.2 O Curso terá carga horária total de **30 horas**, com os seguintes conteúdos programáticos:

- Atendimento ao Público - Conceitos e variáveis; Público: Conceito, categoria e tipos (interno e externo);
- Comunicação eficaz com os públicos;
- Comprometimento do funcionário com a imagem da organização;
- Etiqueta Profissional.
- Ética no Serviço Público - Decreto no. 1.171, de 22 de junho de 1994;
- Qualidade no Serviço Público - Decreto Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 - Simplificação do atendimento/ Carta de Serviços ao Usuário. Lei 13.460/2017 de 26/06/2017;
- Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Inovações no Atendimento no Serviço Público Federal: Programa Cidadania Digital – Brasil Eficiente – Transformação de Serviços Públicos. Projeto Agiliza

1.3 **Público Alvo:** Servidores Técnico-administrativos e Docentes da UFPB.

1.4 Número de Vagas Disponíveis: **40**

2. Dos pré-requisitos:

2.1 Serão aceitas todas as inscrições realizadas durante o período determinado neste edital, desde que o servidor técnico-administrativo ou docente esteja no efetivo exercício do seu cargo.

2.2 Não estar usufruindo de qualquer licença ou afastamento previsto na Lei 8.112/90.

3. Das inscrições:

3.1. As inscrições dar-se-ão no SIGRH <https://sistemas.ufpb.br/sigrh> das 00h do dia 18 de julho até as 23h59min, do dia 01 de agosto de 2018.

3.2. O servidor deverá acessar <http://sistemas.ufpb.br/sigrh>, selecionar o menu do servidor, a opção editar perfil e atualizar todos os dados pessoais.

3.2.1 As informações contidas no cadastro do SIGRH são imprescindíveis para garantir a eficácia na comunicação entre o candidato e a DECP.

3.2.2 **É obrigatório informar o e-mail do interessado**, pois sem o endereço eletrônico não será possível realizar o cadastro no ambiente virtual de aprendizagem.

3.3. Após o procedimento descrito no item anterior, o servidor deverá selecionar a aba **Capacitação**, selecionar a opção **inscrições** e clicar em **realizar inscrições**, escolhendo o evento de capacitação desejado.

3.4. A inscrição do servidor no Plano de capacitação da PROGEP implica no conhecimento e tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento, sendo de inteira responsabilidade do servidor em manter o seu cadastro devidamente atualizado.

3.5. Serão permitidas inscrições até o fim do período determinado por este Edital ou até o preenchimento das vagas disponíveis.

4. Da Seleção:

4.1 A DECP procederá à seleção dos pedidos de inscrição após análise dos seguintes itens:

4.1.1. Os pré-requisitos estabelecidos no item 2.2 deste edital;

4.1.2. O público alvo definido do item 1.3;

4.1.3. A ordem de inscrição;

4.2 O candidato que não atender aos pré-requisitos na ordem estabelecida neste título terá sua inscrição indeferida;

4.3. O resultado da seleção será divulgado no dia **03** de agosto no site **www.progep.ufpb.br**.

5. Da Certificação:

5.1. A certificação somente será concedida ao servidor que concluir o conjunto de atividades proposto no ambiente virtual de aprendizagem (*online*) e obtiver uma média igual ou superior 70 pontos.

5.2. Os certificados estarão disponíveis no SIGRH, 15 dias após a conclusão do curso.

5.3.1 O servidor deverá acessar ao SIGRH no menu servidor > aba capacitação > turmas > avaliação de reação. Após a avaliação de reação o servidor deverá retornar a aba capacitação > certificado > solicitar certificado > selecionar **apenas** tipo de certificado (curso/módulo/instrutor) > selecionar o certificado desejado, concordando com o aviso expresso > selecionar desenvolvimento profissional > clicar em solicitar certificado e aguardar a autorização e liberação da DECP.

5.3.2 Após autorizado e liberado pela DECP, o servidor deverá acessar ao SIGRH no menu servidor > aba capacitação > certificados disponíveis e imprimir o certificado desejado.

6. Das desistências e abandonos:

6.1 O servidor inscrito que estiver impossibilitado de participar do curso deverá comunicar o cancelamento de sua inscrição a DECP por meio de requerimento até o dia **06** de agosto de 2018, que poderá ser encaminhado ao email **decp@progep.ufpb.br**.

6.2. Caso o servidor abandone o curso sem a devida justificativa, o SIGRH automaticamente impedirá qualquer inscrição em eventos de capacitação futuros.

6.3 Em qualquer um dos casos previstos neste título a vaga remanescente será preenchida com o Cadastro de Reserva divulgado conforme item 4.3.

7. Das disposições finais:

7.1. A inscrição do servidor no Plano de capacitação da PROGEP implica no conhecimento e tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

7.2. Ao final do curso os participantes avaliarão itens no que se refere ao instrutor, ao conteúdo programático e a coordenação do curso, por meio de formulários disponibilizados no SIGRH através da **avaliação de reação**.

7.3 Os casos omissos serão resolvidos pela PROGEP/CDP/DECP.

João Pessoa, 13 de julho de 2018.

Francisco Ramalho de Albuquerque
Pró- Reitor de Gestão de Pessoas – UFPB