

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

**EDITAL Nº 28/2019**

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 2019 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 de “**Qualidade no Atendimento ao Público - EAD**”, no período de **29 de maio a 06 de junho de 2019, na modalidade à distância**, oferecendo **40 vagas, destinadas aos servidores técnico administrativos e docentes**, com início previsto para o dia **10 de junho** e término para o dia **28 de junho/2019, 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 - EAD**” 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, atualizando os conhecimentos sobre a legislação relacionada à qualidade no atendimento no serviço público;

1.2 O Curso terá carga horária total de **30 horas**, com o seguinte conteúdo programático:

Fundamentando a qualidade no atendimento

- Conceitos e variáveis;
- Habilidades e competências;
- Comprometimento do funcionário com a imagem da organização;
- Etiqueta profissional.

Transformando o atendimento em qualidade utilizando ferramentas de marketing

- Variáveis aplicáveis de marketing;
- Fatores críticos de sucesso e intangibilidade;
- Fatores de influência no processo de atendimento;
- Núcleo psicológico do demandante do serviço.

Discutindo a qualidade no serviço público .

- Decreto Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 -Simplificação do atendimento;
- Lei 13.460/2017 de 26/06/2017- Carta de Serviços ao Usuário.

- Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública;
- Inovações no Atendimento no Serviço Público Federal.

Refletindo sobre a qualidade no serviço na UFPB

- Simplificação do serviço;
- Carta de Serviços ao Usuário;
- Propostas de melhoria nos serviços.

1.3 Público Alvo:

Servidores Técnico-administrativos e Docentes.

1.4 Número de Vagas Disponíveis:

Serão destinadas **40 vagas** para os servidores Técnico-administrativos e Docentes.

## **2. Dos pré-requisitos:**

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

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

## **3. Dos procedimentos da inscrição:**

3.1 As inscrições dar-se-ão no SIGRH <https://sistemas.ufpb.br/sigrh> das 08h do dia 29 de maio até às 23h59min, do dia 06 de junho de 2019, ou até encerramento do número de vagas disponíveis descritos nos itens 1.4 e 4.1.4.

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 avaliação dos pedidos de inscrição após análise dos seguintes itens:

4.1.1 Os pré-requisitos estabelecidos neste Edital nos itens 2.1 deste edital.

4.1.2 O público alvo definido do item 1.3;

4.1.3 Os servidores serão selecionados respeitando a ordem de inscrição;

4.1.4 Serão permitidas inscrições até o limite de 50% do número de vagas, conforme quantitativo indicado pelo SIGRH, visando à formação de um cadastro de reserva;

4.1.4.1 O cadastro de reserva terá como finalidade o preenchimento de vagas de participantes que não compareçam ao curso no primeiro dia de aula. Serão consideradas para o referido cadastro de reserva as inscrições que ultrapassarem o limite de vagas determinado neste Edital e que atendam aos pré-requisitos estabelecidos.

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

4.2.1 O resultado da seleção será divulgado dia 07 de junho no site do **www.progep.ufpb.br**.

## **5. Da Certificação:**

5.1 A certificação somente será concedida ao participante que cumprir com assiduidade de no mínimo 75% da carga horária total do curso e que obtiver média 7,0 (sete) na avaliação.

5.1.1. As faltas e/ou presenças serão computadas considerando o total de horas/aulas ministradas.

5.1.2. As faltas devem ser justificadas, por meio de documento oficial (atestado, declaração de trabalho ou outro documento correlato) e deverão ser entregues ao coordenador do curso para registro.

5.1.3. Em nenhuma hipótese a falta justificada será abonada.

5.1.4. Caso a falta ocorra em um período de avaliação regular do curso, o servidor terá o direito a uma única reposição.

5.2 Quando houver incompatibilidade entre o horário do curso e horário de trabalho do servidor e o chefe imediato autorizar a participação do servidor no curso, a DECP responsabilizar-se-á em comunicar a frequência do mesmo para registro da chefia, quando solicitado.

5.2.1 Quando o curso for realizado fora do horário de trabalho do servidor, as horas ministradas no curso não serão compensadas na jornada diária do servidor.

5.2.2. Caso a falta ocorra em um período de avaliação regular do curso, o servidor terá o direito a uma única reposição.

5.3. Os certificados estarão disponíveis no SIGRH, 5 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 por motivo de força maior estiver impossibilitado de participar do curso deverá comunicar a chefia imediata e a DECP até o dia **10 de junho de 2019**.

6.2. Caso o servidor abandone o curso sem a devida justificativa, a DECP comunicará a chefia imediata, bem como levará o fato em consideração quando da seleção para outros eventos.

## **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, 27 de maio de 2019.

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