MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

EDITAL CGDP/SRH Nº 20/2023

A Secretaria de Recursos Humanos (SRH), por meio da Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (CGDP), no uso de suas atribuições, observado o Decreto nº 9.991/2019, Instrução Normativa n° 21/2021 e em atendimento às necessidades previstas no Plano de Desenvolvimento de Pessoas da UFCG – Exercício 2023, torna pública a abertura de inscrições para a **AÇÃO DE CAPACITAÇÃO Excelência no Atendimento ao Público**, **modalidade Presencial**, destinada aos servidores Técnico-Administrativos da UFCG, preferencialmente que estejam no exercício de atividades de secretaria e/ou recepção.

1. DO OBJETIVO E CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA AÇÃO

1.1 A ação visa atender à necessidade relacionada no Plano de Desenvolvimento de Pessoas da UFCG – Exercício 2023. Tem por objetivo proporcionar aos servidores em exercício das atividades de secretaria e/ou recepção da UFCG uma capacitação que visa elevar o compromisso destes com a excelência no atendimento ao público, contribuindo para o desenvolvimento de um ambiente laboral mais acolhedor e o aprimoramento da imagem institucional.

1.2 O conteúdo programático abrangerá:

- **As palavras mágicas do bom atendimento;**
- **Ética profissional no ambiente de trabalho;**
- **Regras de Etiqueta Profissional;**
- **Otimização do tempo;**
- **Otimização do trabalho;**
- **Crescimento Profissional Contínuo;**
- **Aperfeiçoando práticas e rotinas no ambiente de trabalho.**

2. DA METODOLOGIA

2.1 A ação será desenvolvida através de uma abordagem de cunho comunicativo. Troca de experiências, casos reais, simulações, discussão e reflexão sobre textos relacionados aos temas propostos. Serão utilizados alguns recursos: data show, vídeos, material fotocopiado e internet.

3. DAS VAGAS E PÚBLICO ALVO

3.1 Serão ofertadas **40** (quarenta) vagas destinadas aos Servidores Técnico-Administrativos da UFCG, preferencialmente que estejam no exercício de atividades de secretaria e/ou recepção.

4.DA INSCRIÇÃO

4.1 Os candidatos poderão inscrever-se a partir das **08h00m do dia 28 de agosto de 2023 até as 23h59m do dia 31 de agosto de 2023**, por meio do formulário eletrônico: https://forms.gle/vG4aX3CaZatZsbuo9

4.2 A inscrição do candidato só será aceita se o formulário de inscrição estiver totalmente preenchido. As inscrições cujos formulários estiverem com preenchimento incompleto serão indeferidas.

4.3 Em caso de ação de capacitação realizada durante a jornada de trabalho, cabe ao candidato solicitar a sua chefia imediata a autorização de liberação para participação, conforme modelo (Anexo I) e enviar ao e-mail capacitação.cgdp@setor.ufcg.edu.br com o título: Autorização de Capacitação.

5. DO PREENCHIMENTO DAS VAGAS

5.1 Serão classificados os servidores inscritos dentro do número de vagas oferecidas, por ordem de inscrição, desde que estejam contemplados no público alvo do curso.

5.2 Servidores em eventual lista de espera poderão ser convocados em caso de desistência de selecionados que não compareçam ao início da ação sem apresentação de justificativa.

5.3 A lista dos selecionados será divulgada no site da SRH (http://srh.ufcg.edu.br) no dia 01 de setembro de 2023.

6. DA ESTRUTURA GERAL

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO: Excelência no Atendimento ao Público
CARGA HORÁRIA: 21 horas/aula.
DIAS E HORÁRIOS: Segundas e Quartas, das 8h às 11h
PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 04/09/2023 a 27/09/2023
LOCAL DE REALIZAÇÃO: Sala BG 206 – Bloco de Aulas (Centro de Humanidades)
INSTRUTOR: Tchaikowisky Oliveira

7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

7.2 Haverá acompanhamento de frequência dos participantes a cada aula.

7.3 O servidor poderá usar a certificação de conclusão para fins de concessão de progressão por capacitação, atendidas as demais exigências do art. 10 da Lei n° 11.091/2005.

7.4 O servidor inscrito que por motivo de força maior estiver impossibilitado de participar da

ação de capacitação deverá formalizar a sua desistência e enviar justificativa para o e-mail capacitação.cgdp@setor.ufcg.edu.br

7.5. Caso o servidor abandone a ação de capacitação sem a devida justificativa, o mesmo não terá preferência quando da inscrição para seleções futuras.

7.5 A inscrição do servidor implica no conhecimento e tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento.

7.6 Ao final, os participantes avaliarão a ação de capacitação no que se refere ao instrutor, ao conteúdo programático e a organização, por meio de formulários disponibilizados pela CGDP.

7.7 Os casos omissos serão resolvidos pela CGDP-SRH.

Campina Grande, 28 de agosto de 2023

Vilma Maria Sudério
Secretária de Recursos Humanos

Harrisson Emanuel Grigório da Silva
Coordenador CGDP/SRH

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

ANEXO I

TERMO DE LIBERAÇÃO PARA AÇÃO DE CAPACITAÇÃO

Declaro para os devidos fins que o(a) servidor(a) xxxxxxx, SIAPE xxxx, lotado(a) na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx está liberado (a) para participar da ação de capacitação oferecida pela Secretaria de Recursos Humanos por meio da Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, no período e horários abaixo indicados, sem prejuízo às atividades setoriais.

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	**PERÍODO**	**HORÁRIOS**
	___/___/____ a ___/___/___	Das _____ às ____

Campina Grande, xx de xxxx de 2023

_____

Nome do chefe imediato