



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



EDITAL Nº 15/2015

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 2015 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 Capacitação Qualidade no Atendimento ao Público”**, no período de **30 de abril a 14 de maio de 2015**, na modalidade semipresencial, oferecendo **40 vagas, destinadas aos servidores técnico-administrativos e docentes**, com início previsto para o dia **18 de maio** e término para o dia **31 de maio/2015, com carga horária total de 30 horas, sendo 22 horas virtuais, e 8 horas de momentos presenciais, que acontecerão no horário das 14h às 18h, nas seguintes datas: 18 e 25 de maio de 2015, no CEDESP.**

1. Das disposições preliminares:

1.1 O **“Curso de Capacitação 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 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 – Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Decreto 6.029 de 1 de fevereiro de 2007 - Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal.
- Qualidade no Serviço Público - Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005 - Gespública: Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização; Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 - Atendimento no Serviço Público: Simplificação do Atendimento ao cidadão.

1.3 Público Alvo: Servidores Técnico-administrativos que pertencem às classes A, B, C, D e de todos os ambientes organizacionais

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 30 de maio até às 23h59min, do dia 14 de maio de 2015.

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, visando à formação de um cadastro de reserva.

3.5.1. O cadastro de reserva terá como finalidade o preenchimento de vagas de participantes que não compareçam ao curso no primeiro dia de aula.

3.5.2. Serão consideradas para o referido cadastro de reserva as inscrições que atendam aos pré-requisitos estabelecidos e que ultrapassem o limite de vagas determinado neste Edital.

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 15 de maio 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*), realizando no mínimo 75% delas e cumprir 75% de frequência nos momentos presenciais.

5.2. As faltas e/ou presenças serão computadas, considerando o total de horas/aulas ofertadas nos momentos presenciais e no ambiente virtual de aprendizagem.

5.2.1. 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.

5.2.2. Em nenhuma hipótese a falta justificada será abonada.

5.2.3. 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, 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 (Anexo II) até o dia 18 de maio de 2015, 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. O servidor deverá apresentar, impreterivelmente, ao Tutor do Curso no primeiro dia de aula (18 de maio) a Ficha de Autorização para Capacitação, assinada e carimbada pela chefia imediata, disponível no site da PROGEP, no link formulários: **www.progep.ufpb.br**.

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

7.3. 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**.

7.4. Quando por caso fortuito ou força maior as aulas não puderem ocorrer nas datas previstas, a devida reposição será comunicada pela DECP.

7.5. Aos servidores que se encontram de férias ou licença médica fica vetada a participação nos Eventos de Capacitação.

7.6. As informações sobre o curso Qualidade no Atendimento ao Público estarão disponíveis no endereço eletrônico: **www.progep.ufpb.br**.

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

João Pessoa, 16 de abril de 2015.

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