



OFÍCIO N. 485/2022/UNICORP

Salvador, 24 de agosto de 2022.

A sua Excelência o Senhor

Desembargador Mário Augusto Albiani Alves Júnior

Diretor-Geral da Universidade Corporativa do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Nesta

Assunto: Curso - Atendimento 4.0: Qualidade e Humanização do Atendimento ao Cidadão na Era Digital Modalidade ensino a distância – Sra. Marília Barbosa de Barcelos.

Com o propósito de dar efetividade ao processo de formação e aperfeiçoamento dos servidores do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, conforme solicitado em sede do Processo Administrativo n. TJ-ADM-2022/44185, tombado em razão do recebimento do Ofício Of.n. TJ-OFI-2022/04556, da lavra da Ilustríssima Senhora Diretora do 1º Grau, Viviane da Anunciação Souza, de ordem da Desembargadora Cynthia Resende, que responde pela Coordenadoria de Apoio ao Primeiro Grau de Jurisdição, este magistrado Coordenador-Geral **propõe** a contratação, da Docente **Sra. Marília Barbosa de Barcelos**, indicada pelo setor demandante, conforme ofício inaugural (fl. 2 do citado processo administrativo) e proposta do curso inicialmente colacionada com os documentos que a acompanham (fls. 3 a 67 dos autos citados), para a realização do curso “**Atendimento 4.0: Qualidade e Humanização do Atendimento ao Cidadão na Era Digital**”, consoante detalhado no mencionado Plano de Curso (fls. 86 a 93 do processo originário), na modalidade ensino a distância, com produção de conteúdo, autoinstrucional, com carga horária de **20 h/a**.

No ofício inaugural, a área demandante evidencia questões relevantes da capacitação:

A proposta foi elaborada para atendimento do quanto consta no Ato Normativo Conjunto nº 07/2022 e no Decreto Judiciário nº 425/2022, com enfoque na qualificação de servidores e ocorrerá na modalidade virtual.

Quanto à justificativa para a capacitação, extrai-se do próprio Ato Normativo

\\mard\fsro



Art. 1º Regulamentar, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, o “Juízo 100% Digital”, nos moldes da Resolução n. 345, de 09 de outubro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça, e de acordo com as normas fixadas neste Ato Normativo Conjunto.

Art. 2º O Juízo 100% Digital será adotado em todas as unidades jurisdicionais de primeiro e segundo grau do Poder Judiciário do Estado da Bahia, incluídas aquelas integrantes do Sistema dos Juizados Especiais.

E o Decreto n. 425/2022, em seu art. 1º dispõe:

Art. 1º Implantar o Serviço Digital Assistido e regulamentar a utilização das salas passivas de videoconferência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia.

Conforme consta no Plano, a capacitação:

*O Curso **Atendimento 4.0 - Qualidade e Humanização do atendimento ao cidadão na Era Digital** é uma solução instrucional construída para os servidores do Tribunal de Justiça da Bahia – TJBA, que trabalham no atendimento ao cidadão, com ênfase para os servidores que atuam nas salas passivas. Possui conteúdo teórico e prático e ainda estudos de casos como recursos instrucionais para a facilitação da aprendizagem e o desenvolvimento das habilidades de aplicação dos conhecimentos adquiridos.*

*O curso é customizado para a realidade atual do Judiciário Brasileiro com foco no Tribunal de Justiça da Bahia, que estará integralmente disponível em 16 de setembro de 2022. Para a elaboração do curso foi utilizado o **Manual do Contendista** do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. (grifos no original)*

Quanto aos objetivos de aprendizagem:

- *descrever a evolução da Administração Pública e a crescente exigência da sociedade por direitos, qualidade e bom atendimento gerando a necessidade de uma nova postura do servidor público;*
- *conhecer os conceitos de atendimento ao cidadão, com destaque para o Judiciário, além das competências necessárias para o servidor nesta posição;*
- *identificar e utilizar técnicas de atendimento, assim como compreender a importância da postura/ rapport;*
- *compreender a transformação digital do Judiciário e a importância de maximizar o acesso à Justiça resguardando os excluídos digitais;*
- *compreender e utilizar um tratamento humanizado, empático e com linguagem acessível na atuação de atendimento ao cidadão.*

Instada a se manifestar, a Coordenação Pedagógica desta Universidade assim dispôs (fls. 70 e 71 do mencionado Processo Administrativo):

Inicialmente, cabe informar que a praxe desta Coordenação Pedagógica é sempre empregar todos os esforços necessários para atender às unidades demandantes, inclusive no que pertine à datas sugeridas. Todavia, diante do calendário desta Escola para o mês de agosto (em anexo), demonstrou-se inalcançável realizar tal capacitação, com uma abrangência tão ampla, por nossa equipe pedagógica.

Ademais, importante destacar que toda e qualquer solicitação de apoio/execução de ações de capacitação que ocasionem desembolso de recursos financeiros, precisam ser endereçadas à Direção-Geral e encaminhadas à Universidade Corporativa do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia - UNICORP, com um prazo mínimo de 60 dias de sua realização, para trâmite regular do processo de contratação, conforme dispõe o artigo 1º, da Instrução Normativa nº 001/2020.

Superadas estas considerações, informa que a documentação acostada aos autos (fls. 02-66) - está alinhada com os objetivos da Unicorp, bem como com os Macrodesafios de

\\mard\fsro



garantia dos Direitos Fundamentais, de fortalecimento da relação institucional Judiciário com a sociedade, de agilidade e produtividade na prestação jurisdicional, e aperfeiçoamento da gestão de pessoas, que compõem a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o sexênio 2021-2026, propostos pelo Conselho Nacional de Justiça (Resolução CNJ nº 325, de 29/06/2020), e pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia 2021-2026 (Dec. Judiciário n. 184, de 24/03/2021).

Destaca-se ainda que as docentes indicadas possuem notório conhecimento na área, além de plena qualificação técnica para a produção de conteúdo a ser desenvolvida, conforme se verifica dos breves currículos apresentados às fls 10-13, já tendo inclusive ministrado outros cursos sobre a temática envolvida para a Escola de Formação Judiciária Ministro Luiz Vicente Cernicchiaro, do TJDF.

Após a análise da proposta, foi necessário realizar uma reunião entre pedagógico, financeiro, e docentes, para alinhamento de questões relativas à entrega do conteúdo, e informações sobre a contratação. Nesta reunião foi constatado que as facilitadoras ainda não possuíam o conteúdo integralmente preparado, dada a necessidade de customizar o que já possuíam para a realidade do Tribunal de Justiça da Bahia.

Assim, após estas tratativas, foi apresentada nova proposta, em anexo, cuja a data prevista para a entrega integral do curso é 16 de setembro de 2022. Numa perspectiva ideal, planejar-se-ia o calendário de execuções da Unicorp a partir da data da entrega, por uma questões de segurança e cautela. Todavia, levando-se em consideração a urgência em capacitar os servidores, em decorrência do Ato Normativo Conjunto nº 07/2022, que regulamenta o Juízo 100% Digital no âmbito do TJBA, e do Decreto Judiciário nº 425/2022, que regulamenta o Serviço Digital Assistido e a utilização das Salas Passivas de Videoconferência no âmbito do PJBA, esta Coordenação Pedagógica solicitou às docentes que sejam realizadas entregas parciais, à medida que o conteúdo seja produzido, para que possa gerenciar a modelagem do AVA, e diligenciar demais ações necessárias para realização da capacitação.

Diante deste cenário, apresenta-se o seguinte cronograma de execução:

- 22/08 - Solicitação de matéria e abertura das inscrições no Sistema de Educação Corporativa (Siec);
- 22/08 à 16/09 - Modelagem do Ambiente virtual de Aprendizagem (AVA) de acordo com o recebimento dos conteúdos enviados pelas docentes;
- 15/09 - Último dia de inscrições;
- 16/09 - Envio de informações de acesso aos cursistas / Vinculação dos usuários inscritos ao AVA da capacitação;
- 19/09 à 14/10 - Período de realização do curso;
- 17 à 28/10 - Lançamento de frequência virtual e resultados no Siec.
- 31/10 - Disponibilização dos certificados para download no Siec, para os cursistas que atingirem 75% de aproveitamento na capacitação.

Por fim, cabe registrar que optou-se por abertura de inscrições no Siec, em vez de link direto de autoinscrição no moodle, por se tratar de capacitação que alcançará número expressivo de servidores cedidos e terceirizados, que são lidos pelas plataformas utilizadas pela Unicorp como público externo, o que inviabiliza sua autoinscrição.

Importa consignar que o oferecimento da presente ação de capacitação pela UNICORP, na modalidade a distância, está em consonância com o art. 1º da Resolução TJBA n. 05, de 21 de julho de 2010 (Regimento Interno da MASB); c/c o art. 1º, §1º, incisos I, II, III e IV, § 2º, incisos I, II, V e VIII; o art. 3º, inciso II, o art. 6º, §1º, inciso II da Resolução TJBA n. 22, de 25 de novembro de 2008 (Regimento Interno da UNICORP).

De acordo com a competência normativa da Unicorp, descrita nos artigos

\\mard\fsro



6º e 7º da Resolução TJBA n. 06/2018, alterada pela Resolução TJBA n. 21/2019, seleção dos instrutores pode ser feita pela Escola a partir do seu cadastro, convite, indicação do setor demandante ou por meio de seleção mediante edital, atendendo os critérios previstos na aludida resolução, conforme abaixo:

Art. 6º. Compete UNICORP selecionar os profissionais que desempenharão as atividades previstas no §1.º do art. 1º, com base na análise dos dados dos servidores cadastrados, a fim de selecionar aqueles que melhor atendam à consecução dos objetivos estabelecidos para as ações de educação corporativa, levando em consideração:

I - análise curricular;

II – domínio do conteúdo a ser ministrado;

III - desempenho anterior em ações de educação corporativa, promovidas ou não pelo Tribunal;

IV - participação em oficinas pedagógicas;

V - outros critérios relacionados com a natureza, complexidade e finalidade da ação de capacitação;

VI – indicação por parte da unidade demandante, devidamente justificada.

§1º. Cabe ao servidor manter o seu currículo atualizado no cadastro da UNICORP;

§2º. A UNICORP poderá convidar magistrado e servidor, ainda que não cadastrado como instrutor, para ministrar evento, tendo em vista o público-alvo e a excelência do conhecimento em determinada área.

Art. 7º. A UNICORP, quando necessário, selecionará os instrutores para atuarem, nas ações de educação corporativa, nas modalidades presencial e a distância, por processo seletivo, mediante edital.

Para ministrar a ação educativa, dentro do Plano de Capacitação, a docente Sra. Carolina Campos Afonso foi indicada pela Diretoria do 1º Grau conforme consta no Plano do Curso, por deter especializado e notório saber jurídico sobre a temática, conforme se depreende no arquivo colacionado, e cuja experiência, constata-se no breve currículo abaixo:

- **Marília Barbosa de Barcelos:** Servidora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT, graduada em Sociologia e em Direito, com pós-graduação em Auditoria Pública e mestranda em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa - IDP. Coordena, atualmente, a Ouvidoria do TJDFT, unidade responsável pelo atendimento ao jurisdicionado e pela promoção da transparência organizacional.

Registre-se que, a partir das qualificações observadas acerca da indicação à UNICORP, o docente destacado está habilitado para ministrar aulas na ação formativa, cuja atuação profissional poderá ser ali evidenciada e comprovada.

Considerando o Plano de Capacitação, o público-alvo, a metodologia, as ferramentas, a avaliação de aprendizagem e o conteúdo programático serão da seguinte maneira:

- **Público-Alvo:** *Servidores do TJBA que trabalham no atendimento ao cidadão, com ênfase nos atuantes das salas passivas.*
- **Metodologia:**
 - *Curso autoinstrucional, com realização de leituras na sala virtual e de atividades avaliativas.*

\\mard\fsro



- O curso possui estrutura de navegação sequencial entre módulos. A conclusão de cada uma das etapas do curso exige a aprendizagem do conteúdo do módulo anterior.
- **Ferramentas:**
 - Material conceitual para leitura e familiarização de conceitos.
 - Vídeos, links para podcasts e áudios.
 - Artigos, livros, sites e pesquisas diversas.
- **Avaliação de Aprendizagem:**
 - Ao final de cada módulo, há questões objetivas para consolidação dos conceitos.
 - Ao final do curso, há uma avaliação objetiva sobre todo o conteúdo.
- **Conteúdo Programático:**
 - **Módulo 1**
Carga horária: 3h
Conteúdo Programático: Administração pública voltada para o cidadão;
 Foco no cidadão;
 Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos;
 Novo perfil do servidor público.
 - **Módulo 2**
Carga horária: 7h
Conteúdo Programático: Atendimento ao cidadão;
 Atendimento ao cidadão no Judiciário;
 Competências essenciais do servidor destinado ao atendimento direto ao cidadão;
 Tipos de atendimento;
 Técnicas de atendimento;
 Postura e Rapport;
 Eficiência, Eficácia e Efetividade no atendimento;
 Ética no atendimento ao Cidadão.
 - **Módulo 3**
Carga horária: 5h
Conteúdo Programático: Justiça 4.0;
 Juízo 100% Digital;
 Balcão Virtual;
 Salas Passivas;
 Acesso à Justiça – Excluídos Digitais.
 - **Módulo 4**
Carga horária: 5h
Conteúdo programático: Tratamento humanizado;
 Atendimento empático;
 Linguagem simples;
 Atendimento Humanizado no TJBA.

A Contratação da docente **Sra. Marília Barbosa de Barcelos**, CPF n. 012.141.651-84, atende a Base Legal no art. 60, II, § 2º c/c art. 23, inciso VI, da Lei Estadual n. 9.433/2005.

Docente/Empresa	Carga Horária (h/a)	Classificação/Produto	Valor (R\$)
Marília Barbosa de Barcelos	20	Curso em Company	10.390,35

Assim sendo, investido da competência para condução da Coordenação-Geral (pedagógica e administrativa) da UNICORP e da MASB, em consonância com as



atribuições dispostas no art. 5º, *caput* e incisos I e II do Regimento Interno da MASB, anexo à Resolução TJBA n. 05/2010, Portaria da UNICORP n. 01/2022, e com fulcro nas razões apresentadas, **submeto** o presente Ofício à apreciação e análise do Excelentíssimo Diretor-Geral desta Universidade, **Desembargador Mário Augusto Albiani Alves Júnior**, que, em caso de aquiescência, encaminhará à Consultoria Jurídica da Presidência, para manifestação, a fim de viabilizar os procedimentos legais para a contratação técnica especializada, para o curso “**Atendimento 4.0: Qualidade e Humanização do Atendimento ao Cidadão na Era Digital**”, na modalidade de ensino a distância, com produção de conteúdo, autoinstrucional, conforme cronograma de execução disposto abaixo:

Docente/Empresa	Período de Entrega de Conteúdo
Marília Barbosa de Barcelos	Até 30 dias

Por fim, destaco que caberá à Coordenação Financeira, sob a supervisão da Secretária-Geral, acompanhar o andamento do processo, a fim de cumprimento dos prazos.

Respeitosamente,

PAULO ROBERTO SANTOS DE OLIVEIRA
Juiz Coordenador-Geral da UNICORP

\mard\fsro

