



# PROPOSTA DE ELABORAÇÃO DE CURSO

## Atendimento 4.0 - Qualidade e Humanização do atendimento ao cidadão na Era Digital

Brasília, 04 de agosto de 2022

Carolina Campos Afonso e Marília Barbosa de Barcelos



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR:  
PRISCILLA VIANA FORTUNATO.  
Documento Nº: 1229086.21793067-5884 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/siga/consultapublica>



TJOF1202204556A



## Dados do curso

### Descrição

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 Conteudista** do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

### Objetivos de aprendizagem

Ao final do curso, o participante deverá ser capaz de:

- 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.

### Formato

A distância sem tutoria (assíncrono).





## Público-alvo

Servidores do TJBA que trabalham no atendimento ao cidadão, com ênfase nos atuantes das salas passivas.

## Carga horária

20 horas.

## Metodologia<sup>1</sup>

- Curso autoinstrucional, com realização de leituras na sala virtual e de atividades avaliativas.
- O curso possui estrutura de navegação sequencial entre os 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.

---

<sup>1</sup> Oportunamente será elaborado Plano Instrucional do curso.





## Investimento

Valor total do investimento: R\$ 20.780,70

- R\$ 10.390,35 para cada conteadista, já tendo sido levado em consideração para o valor apresentado os futuros recolhimentos para o imposto de renda/Inss e outros tributos.

## Dados para pagamento

- 1) Carolina Campos Afonso  
CPF: 700.544.281-49  
Banco do Brasil - 001  
Agência: 4885-2  
Conta corrente: 17018-6  
Pix: (61) 99333-1979
- 2) Marília Barbosa de Barcelos  
CPF: 012.141.651-84  
Banco do Brasil - 001  
Agência: 3413-3  
Conta corrente: 314961-7  
Pix: barcelos.ma@gmail.com





## Conteúdo do curso

### Módulo 1 – Servidor público é o servidor para o público (3h/a)

Administração pública voltada para o cidadão;  
Foco no cidadão;  
Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos;  
Novo perfil do servidor público.

### Módulo 2 – Qualidade no atendimento (7h/a)

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 – Acesso à justiça na era digital (5h/a)

Justiça 4.0;  
Juízo 100% Digital;  
Balcão Virtual;  
Salas Passivas;  
Acesso à Justiça – Excluídos Digitais.

### Módulo 4 – Atendimento Humanizado (5h/a)

Tratamento humanizado;  
Atendimento empático;  
Linguagem simples;  
Atendimento Humanizado no TJBA.





## Competências Desenvolvidas

- Comunicação - Expressa-se oralmente de forma clara e convincente. Escuta efetivamente. Esclarece as informações conforme necessário. Constrói consenso. Articula uma rede de cooperação para a obtenção de informações e colaboração.
- Foco no Usuário - Antecipa e atende às necessidades de usuários internos e externos. Entrega produtos e serviços de alta qualidade. Desenvolve soluções de valor agregado para os usuários. Demonstra compromisso com a melhoria contínua de processos e serviços para o usuário. Verifica de maneira empática a aderência dos usuários às dimensões dos serviços. Coleta dados para criar e testar novos serviços.
- Aprendizado Contínuo - Avalia e reconhece os próprios pontos fortes e fracos. Busca o autodesenvolvimento constantemente.





## Informações das docentes

### **CAROLINA CAMPOS AFONSO**

Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (UnB). Psicóloga (UniCeub), especialista em Administração de Recursos Humanos (FGV), Planejamento e Gestão Empresarial (Universidade Católica de Brasília) e Terapia Cognitivo-Comportamental com crianças e adolescentes (UniRedentor).

Em 2019 publicou artigo científico na revista *Psychologia*, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, tendo sido o único artigo não europeu da edição.

Tem experiência em docência presencial, tutoria em cursos a distância e também como professora conteudista, tendo atuado como professora no curso de Pós-Graduação a distância “Poder Judiciário com Ênfase em Gestão Judiciária e Secretaria de Vara”.

Docente do curso de Qualidade no atendimento ao cidadão do TJDFT e professora conteudista do curso Cidadãos a serviço de outros Cidadãos – Gestão de Relacionamento no TJDFT.

Servidora do TJDFT desde 2009, atualmente é Secretária Substituta da Ouvidoria-Geral.

### **MARÍLIA BARBOSA DE BARCELOS**

Mestranda em Administração Pública com foco na área de Gestão do Poder Judiciário e Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (IDP). Especialista em auditoria pública. Bacharel em Ciências Sociais, com habilitação em Sociologia (UnB) e em Direito (UniCeub).

Professora conteudista do curso Cidadãos a serviço de outros Cidadãos – Gestão de Relacionamento no TJDFT.

Servidora do TJDFT desde 2008, atualmente é Secretária da Ouvidoria-Geral, unidade responsável pelo atendimento ao jurisdicionado e pela promoção da transparência organizacional.



TJOF202204556A



## Validade da Proposta

A presente proposta é válida por 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de recebimento pela Contratada.

Brasília, 04 de agosto de 2022.

Carolina Campos Afonso

CPF 700544281-49

*Marília B. Barcelos*

Marília Barbosa de Barcelos

CPF 012141651-84

