



Diretor-Geral da ESMAL

EDITAL Nº 226/2019
PROGRAMA DE APERFEIÇOAMENTO DE SERVIDORES

A Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas – ESMAL torna pública a abertura de inscrições para o Curso com tema: **“ATENDIMENTO AO PÚBLICO E POSTURA NA CARREIRA JURÍDICA”**.

PÚBLICO ALVO: SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE ALAGOAS.

O Diretor da Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas, denominada Desembargador JOSÉ FERNANDO LIMA SOUZA – ESMAL, Desembargador **FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO**, o Coordenador-Geral de Cursos da ESMAL, Juiz **ALBERTO JORGE CORREIA DE BARROS LIMA**, e a Coordenadora de Cursos para Servidores da ESMAL, Juíza **LUCIANA JOSUÉ RAPOSO LIMA DIAS**, no uso das atribuições funcionais que lhes são conferidas pela legislação, e, em atendimento ao disposto no art. 6º, ITEM II, da Resolução Nº 192 de 08/05/2014 do CNJ, **TORNAM PÚBLICO**, para conhecimento dos servidores interessados, mediante as regras constantes deste Edital, as inscrições para o **CURSO** com o tema: **“ATENDIMENTO AO PÚBLICO E POSTURA NA CARREIRA JURÍDICA”**.

DAS INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE O CURSO:

1.1. Curso: “ATENDIMENTO AO PÚBLICO E POSTURA NA CARREIRA JURÍDICA”;

1.2. Docente: **Katia Oliveira Bonifácio Albuquerque** - Graduada em Direito, Gestão de Recursos Humanos, pós-graduada em Gestão Empresarial, com docência para o ensino superior. Palestrante e conferencista em eventos nacionais e internacionais. Atua como consultora de RH, consultora empresarial, consultora de eventos, de comportamento e mestre de cerimônias. Foi instrutora do SENAC/AL e na Faculdade Cesmac, na área de Turismo e Eventos, entre 2001 e 2006. Chefou o Cerimonial do Tribunal de Justiça de Alagoas entre 2007 e 2013. É Escritora e Diretora Administrativa do Comitê Nacional de Cerimonial Público (CNC - Brasil) triênio 2018/2010, foi Conselheira Nacional do CNC, nos períodos de 2011 a 2014 e, de 2015 a 2018, membro da Academia Maceioense de Letras, membro da Real Academia de Letras, de Porto Alegre; Membro da Academia Brasileira de Cerimonial e Protocolo, Life Coach Profiler, Lider Coach, embaixadora da Divine Académie des Art's Letters et Culture, de Paris, e membro da ABRH – AL. Sócia Diretora Executiva da LKA Gestão de Eventos, Cursos e Negócios Ltda-ME desde 1996;

1.3. Modalidade: Presencial;

1.4. Carga horária: 20h/a;

1.5. Número de vagas: 80 (oitenta) vagas;

1.6. Datas do curso: 10/10/2019 e 11/10/2019;

1.7. Horário:

Dia: **10/10/2019 (quinta-feira)**: 08h às 12h e das 14h às 18h – Módulos I, II e III;

Dia: **11/10/2019 (sexta-feira)**: 08h às 12h e das 14h às 18h – Módulos IV, V e VI.

2. LOCAL DE REALIZAÇÃO:

2.1. MINIAUDITÓRIO II, na Escola Superior da Magistratura de Alagoas – ESMAL. Rua Cônego Machado, 1061, Farol. Maceió/Alagoas.

3. DAS INSCRIÇÕES:

3.1. As inscrições serão realizadas exclusivamente via internet, no site <http://eventos.esmal.tjal.jus.br/login>, no período de **23/09/2019 a 08/10/2019**.

4. SÍNTESE DO PROGRAMA:

4.1. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO



Módulo I - O Atendimento ao público sob o enfoque da qualidade	Consciência pela qualidade; Identificação dos usuários; Paradigmas essenciais e princípios do bom atendimento; Práticas de boas maneiras no cotidiano, até incorporá-las de forma natural e espontânea; Ética - um comportamento voltado para as diferenças entre pessoas; Encantar clientes internos e suas relações profissionais; <u>Aprender a encantar o seu principal cliente: O cliente eu mesmo.</u>
Módulo II - Eficácia no atendimento por telefone	Fundamentos do processo de comunicação; Barreiras e distorções; Comunicação correta por telefone fixo e móvel; Orientações gerais para uso de pronomes de tratamento e vocativos; Padrões contemporâneos para o uso de e-mail e outros meios de comunicação modernos; <u>Saber tirar proveito da cortesia e da gentileza ao usar o telefone.</u>
Módulo III - Eficácia no atendimento presencial	Excelência no atendimento presencial; Agilidade no atendimento; Como reduzir as reclamações e o retrabalho, promovendo o relacionamento sustentável; Como antecipar e prevenir problemas no atendimento; <u>Como fortalecer a identidade da instituição.</u>
Módulo IV - Postura ética e profissional	Linguagem Corporal e Paralinguagem; Atitudes comportamentais adequadas; Princípios da etiqueta social nos relacionamentos interpessoais; (linguagem corporal, maneira de caminhar, aperto de mãos, postura de pé, postura sentado, regras de elegância; Desenvolvimento pessoal; Construção e manutenção da Imagem Profissional; Cumprimentos; Cartões de visita; Pontualidade: O uso do celular; Presentear e ser presenteado; Gafes imperdoáveis; Participação em eventos; Portfólio; Encantar clientes; Cultura geral e informação; Potencialização da sua marca/ branding.
Módulo V – etiqueta corporativa, postura e imagem	Trajes e acessórios adequados: Esporte; Esporte fino; Passeio completo: Black tie ou a Rigor; Uso de acessórios; Maquiagem (pecados e excessos). Postura: Na web, posicionamento do website; Nas redes sociais; Tipos de publicações e posts; Linguagem; Imagem (fotos); Veículos digitais; Em entrevistas; Em palestras e apresentações em geral; Gestos e comunicação não verbal.



Módulo VI – Etiqueta à mesa	Comportamento à mesa: Uso dos talheres, louças e taças; Uso dos guardanapos de pano e descartável; Alimentos como comê-los; A escolha da refeição ideal para os negócios (café da manhã, almoço, jantar, Happy hour?). Tipos de serviços (americano, a inglesa e à francesa): Diálogos à mesa, o que deve e o que não deve; Pontualidade; Tipos de Bebidas; Gestão do tempo em encontros de negócios; Papel do anfitrião; Quando pedir bebidas alcoólicas.
------------------------------------	---

4.2. BIBLIOGRAFIA:

Araújo, Maria Aparecida A. etiqueta empresarial: ser bem educado é.../- Rio de Janeiro: Qualimark Ed., 2004;
Arruda, Fábio- Sempre, as vezes, nunca: etiqueta e comportamento/ Fabio Arruda.- São Paulo: Arx, 2003;
Berki, Saul Faingaus. Endomarketing: como pratica-lo com sucesso.—São Paulo: Prentice Hall, 2004;
Bowditch, James L. Elementos do comportamento organizacional.—São Paulo: Pioneira Thomson, 2002;
Brown, David. Segredos de negociação – 1. Ed. – São Paulo, SP: Editora Fundamento Educacional Ltda., 2014;
Bordin Filho, Sady Maria. Marketing pessoal.- 1. Ed. – Rio de Janeiro: Bestseller, 2013;
Chiavenato, Idalberto. Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações.- Rio de Janeiro: Campus, 1999;
Chung, Tom. Qualidade começa em mim: manual neurolinguístico de liderança e comunicação. - Osasco, SP: Novo Século Editora, 2002;
Duhigg, Charles. O poder do hábito: por que fazemos o que fazemos na vida e nos negócios. 1.ed.- Rio de Janeiro: Objetiva, 2012;
Ferraz, Eduardo. Seja a pessoa certa no lugar certo: saiba como encontrar empregos, carreiras e profissões mais compatíveis com sua personalidade/ Eduardo Ferraz. – 1.ed. São Paulo: editora Gente, 2013.

5. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO CURSISTA:

O processo de avaliação dos cursistas será baseado nos seguintes critérios:

Assiduidade e pontualidade: exigindo-se frequência de **75%**, salvo apresentação de justificativa, que passará por avaliação do Conselho Técnico Pedagógico – CTP/ESMAL;

Desenvolvimento dos assuntos por meio de aula expositiva, apresentação de vídeos, dinâmicas de grupo, apresentação de cases, análise de experiências vividas pelos participantes e aplicação exercícios práticos.

DA DISPENSA DE ATIVIDADES:

Os Servidores que participarem do Curso estarão dispensados de suas atividades regulares, no horário do evento, conforme Portaria Nº 1047 de 21/06/2013, publicada no DJE de 01/07/2013.

7. CONHECIMENTO/HABILIDADE A SER ADQUIRIDO (A) AO FINAL DO CURSO:

Os participantes, ao final do curso, deverão estar aptos a atualização dos métodos e práticas do bom atendimento ao público e postura profissional.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS:

8.1. Por questões de ordem técnica, poderá haver substituição de professor, conteúdo, data e horário do curso.

8.2. Será admitida a desistência da inscrição até **02** (dois) dias úteis antes da data do início do Curso, conforme Portaria Nº 02 de 23/04/2018, publicada no DJE de 25/04/2018.

8.3. Não poderá inscrever-se em curso de aperfeiçoamento, nos três meses subsequentes a publicação da penalidade no DJE, o servidor que deixar de comparecer ao curso para o qual se encontrava inscrito, sem justa causa, ou não obtiver a frequência que trata o item **5.1.** do presente Edital, assim como deixar de entregar trabalho avaliativo referente ao respectivo curso, salvo na hipótese de disponibilidade de vagas, conforme Art. 5º da Portaria 02/2018.

8.4. Serão conferidos certificados aos servidores que tenham atendido as exigências dos itens **5.1.** e **5.2** do presente Edital.

8.5. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Técnico Pedagógico - CTP, de acordo com as normas pertinentes.

Maceió, ____ de _____ de 2019.

**Desembargador FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO**

Diretor-Geral da ESMAL

Diretoria Adjunta de Gestão de Pessoas

A Presidência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas, no uso de suas atribuições legais e regimentais, determinou a composição das seguintes publicações:

PORTARIA Nº 2004, DE 10 DE SETEMBRO DE 2019

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CONSIDERANDO o que consta no Processo Administrativo Virtual nº 2019/13646, RESOLVE, a pedido e *ad referendum* do Tribunal Pleno, TORNAR SEM EFEITO a Portaria nº 2001/2019 que exonerou PATRICIA KATHARINA DOS SANTOS FONTAN do cargo, em comissão, de Assessor de Juiz, CJ-8, da 1ª Vara da Comarca de São Miguel dos Campos.

Desembargador TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

PORTARIA Nº 2005, DE 10 DE SETEMBRO DE 2019.

Lotação de Servidor.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, RESOLVE:

Art. 1º Lotar o servidor KELVEN SOARES MUNIZ, ocupante do cargo, em provimento de comissão, de Assessor de Juiz, CJ-9, na Comarca de Mata Grande.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Desembargador TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

PORTARIA Nº 2006, DE 10 DE SETEMBRO DE 2019.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, RESOLVE, *ad referendum* do Tribunal Pleno, nomear SHEILA REGINA DE AZEVEDO PANTALEAO para o cargo, em comissão, de Agente de Proteção, DI-1.

Desembargador TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

PORTARIA Nº 2007, DE 10 DE SETEMBRO DE 2019.

Dispensa de prestação jurisdicional.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CONSIDERANDO a decisão da Presidência deste Tribunal nos autos do Processo Administrativo nº 2019/13583, RESOLVE:

Art. 1º Autorizar o afastamento do magistrado ORLANDO ROCHA FILHO, Juiz de Direito da 6ª Vara Cível da Capital, nos dias 09, 10 e 11 do mês de setembro de 2019, para representar o Tribunal Regional de Alagoas – TRE/AL na sessão solene de posse do novo Conselho do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, Desembargador Federal Rubens de Mendonça Canuto Neto, na cidade de Brasília/DF, dispensando-o da prestação jurisdicional

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos retroativos a 09 de setembro de 2019.
Desembargador TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO
Presidente do tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

PORTARIA Nº 2008, DE 10 DE SETEMBRO DE 2019.

Dispensa de prestação jurisdicional

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CONSIDERANDO a decisão da Presidência deste Tribunal nos autos do Processo Administrativo nº 2019/13616, RESOLVE:

Art. 1º Autorizar o afastamento do magistrado GERALDO CAVALCANTI AMORIM, Juiz de Direito da 9ª Vara Criminal da Capital – Tribunal do Júri, no período de 12 de setembro de 2019 a 14 de setembro de 2019, para participar de evento promovido pela Associação de Magistrados Brasileiros – AMB, na cidade de Brasília/DF, dispensando-o da prestação jurisdicional.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Desembargador TUTMÉS AIRAN DE ALBUQUERQUE MELO
Presidente do tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

PORTARIA Nº 2009, DE 10 DE SETEMBRO DE 2019.

Dispensa de prestação jurisdicional.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CONSIDERANDO a decisão da Presidência deste Tribunal nos autos do Processo Administrativo nº 2019/13618, RESOLVE:

Art. 1º Autorizar o afastamento do magistrado RÔMULO VASCONCELOS DE ALBUQUERQUE, Juiz de Direito da 9ª Vara da Comarca da Arapiraca, no período de 12 de setembro de 2019 a 14 de setembro de 2019, para participar de evento na Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB, na cidade de Brasília – DF, dispensando-o da prestação jurisdicional.