



Fundamentos da Qualidade em Serviços



O que é o curso

O curso "**Fundamentos da qualidade em serviços**" foi elaborado para garantir a excelência no atendimento prestado como um componente essencial de sua cultura organizacional, focada em alcançar maior satisfação do cidadão e proporcionar um serviço público mais eficaz e confiável.

O atendimento ao público externo é uma das mais importantes etapas nos serviços prestados, pois é responsável pela imagem que a sociedade tem da prestação jurisdicional. No que se refere ao atendimento interno, a qualidade no atendimento pode resultar em uma maior eficiência, pois evita retrabalho, ruídos de comunicação e traz um melhor relacionamento interpessoal.

O curso é oferecido na **modalidade EaD**, no formato de autoaprendizagem, permitindo ao aluno estudar conforme seu planejamento, com autonomia para gerir seu horário e local de estudo. O curso conta com uma **carga horária de 10h**.

Que objetivos você deve atingir

Espera-se que, ao final do curso, você compreenda conceitos fundamentais da qualidade de atendimento ao público interno e externo do PJRS.

Também, você irá identificar características e desafios da gestão da qualidade em serviços, aplicar técnicas para resolução de problemas e reclamações e analisar casos reais que demonstram a implementação bem-sucedida dos fundamentos da qualidade em serviços.

O que você vai aprender

Fundamentos da qualidade do atendimento. Características e desafios da gestão da qualidade em serviços. Resolução de problemas e reclamações. Boas práticas.

Calendário do curso

O curso será disponibilizado na plataforma de aprendizagem do CJUD (Moodle) a partir de **outubro/2023** para você aprender em fluxo contínuo, no seu próprio tempo.

Você terá o prazo de um mês, contado da data da inscrição, para concluir o curso. Caso você não conclua o curso dentro do prazo especificado, não estará apto para receber certificado.

Como você será avaliado

Você será avaliado por meio de atividades disponibilizadas no ambiente virtual, com correção automatizada, que discorrerão sobre os conteúdos do curso. Você possuirá duas chances para alcançar média 7,0 (de 0,0 até 10,0), sendo computada a nota mais alta.

O curso também possuirá um questionário de avaliação de reação, que contém questões para você diagnosticar as suas impressões com relação ao conteúdo, instrutores, tutores, materiais didáticos, metodologia de ensino, ambiente virtual, instalações, dentre outros itens. Dessa forma, você auxiliará o CJUD a aprimorar cursos futuramente oferecidos.

Este instrumento será liberado no ambiente virtual de aprendizagem (Moodle) ao final do curso e será de rápido preenchimento. Agradecemos sua participação!

Como você receberá o certificado de conclusão

Após realizar as atividades do curso e obter média final 7,0 (de 0,0 até 10,0) nas avaliações, você estará aprovado no curso. Estando aprovado, você emitirá seu certificado pela área do curso no ambiente virtual de aprendizagem (Moodle).

Desejamos um excelente curso a você!

