



O que é o curso

O “**Curso emergencial de treinamento básico: Multicom Triagem, Multicom Cumprimento e URCA Gabinete**” busca capacitar e qualificar o trabalho das equipes da Multicom Triagem, Multicom Cumprimento e URCA Gabinete.

A UNICAA (Unidades Centralizadas de Cumprimento, Apoio e Atendimento), dentre suas atribuições, realiza a gestão das unidades, a reorganização dos fluxos de trabalho, assessoria remota e utilização de ferramentas facilitadoras no sistema eproc.

Os benefícios esperados incluem melhoria na qualidade do atendimento ao público, equilíbrio do tempo de tramitação dos processos no eproc, maior eficiência e efetividade das atividades, redução de custos, padronização dos procedimentos, equalização da carga de trabalho e maior transparência e agilidade nos processos.

É um curso oferecido na modalidade **híbrida (presencial e EAD-Assíncrono)** com **carga horária de 30h**.

Que objetivos você deve atingir

Espera-se que, ao final do curso, você desenvolva as competências necessárias para atuar de forma qualificada e eficaz na Multicom Triagem, Multicom Cumprimento e URCA Gabinete. Você utilizará ferramentas de gestão da informação e funcionamento das unidades da UNICAA. Ainda, você conhecerá as ferramentas do eproc usadas pela Multicom e URCA desenvolvendo habilidades para sua utilização efetiva e qualificada.

O que você vai aprender

1. Processos.
2. Fluxos.
3. Prazos.
4. Decisões.
5. Ferramentas de Eproc.

6. Gestão da informação.
7. Gestão de Tempo.
8. Priorização.
9. Linguagem Simples.
10. Regras de padronização da Multicom.

Calendário do curso

A parte **presencial** do curso será realizada nas seguintes datas, das 13h às 19h:

- **07/11/2023 (terça-feira);**
- **08/11/2023 (quarta-feira);**
- **09/11/2023 (quinta-feira);**
- **10/11/2023 (sexta-feira);**

A parte **EAD-Assíncrona** do curso será realizada no **período de 07/11/2023 até 14/11/2023** por meio de leituras obrigatórias, fóruns de interação no Ambiente Virtual de Aprendizagem e exercícios.

Como você será avaliado

Ao final do curso, conforme agenda e modelo de planilha, os instrutores responsáveis deverão encaminhar ao CJUD o desempenho de cada aluno em termos de Aprovado, Reprovado ou Evadido. Para concluir o curso, o aluno deverá ter, pelo menos, 75% de frequência às aulas e, no mínimo, média final 7,0 (de 0,0 até 10,0).

A frequência será registrada via Ambiente Virtual de Aprendizagem (Moodle).

Situações excepcionais envolvendo faltas deverão ser tratadas diretamente com os instrutores(as).

Como você avaliará o curso

O curso possuirá uma pesquisa de satisfação, 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

Estando aprovado, você emitirá seu certificado pela área do curso no ambiente virtual de aprendizagem (Moodle).

Desejamos um excelente curso a você!

