

Projeto CAP 360

O "Projeto CAP 360º" visa o aprimoramento do acesso, a padronização do atendimento e a melhora da comunicação nas Centrais de Atendimento ao Público. O objetivo é capacitar os servidores de acordo com a Meta 9 do CNJ e o projeto busca aprimorar o atendimento ao jurisdicionado, promovendo uma abordagem humanizada e eficiente, resolvendo demandas no primeiro contato e evitando o redirecionamento desnecessário. A capacitação dos servidores permitirá que informações corretas e padronizadas sejam fornecidas, contribuindo para a melhoria da comunicação, o fortalecimento da imagem do Judiciário e o aumento da satisfação dos usuários.

MODALIDADE
EAD Híbrida¹

CARGA HORÁRIA
15 horas

PERÍODO DE REALIZAÇÃO
08, 09 e 10/10/2024

PÚBLICO-ALVO

Servidores(as) e Estagiários(as) do TJRS e Servidores(as) do JFRS, TRF4, TRT4 e TRE/RS indicados pelo LABEE9.

AVALIAÇÃO

Os cursistas serão avaliados de acordo com a realização das atividades propostas nas aulas.

INSTRUTORES(AS)

- Carine dos Santos Camargo
- Maria Fátima dos Santos Pereira
- Sheron Garcia Vivian
- Daniel dos Anjos
- Rogério Ramos
- Pedro Castiel Lima
- Marcos Vinícios de Azevedo Jobim
- Tania Vieira Marra Bonato.

CERTIFICADO

Para emitir, conclua o curso com média final mínima de 7 e frequência de 75%.

OBJETIVO

Capacitar-se para oferecer um atendimento humanizado, eficiente e padronizado, através do desenvolvimento de habilidades de escuta ativa, a fim de resolver as demandas dos usuários de forma ágil com encaminhamentos adequados e qualificados, capacitando os participantes no uso de sistemas processuais e na consulta a outros Tribunais. Padronizar a comunicação em todas as Centrais de Atendimento ao Público (CAPs), proporcionar a integração com outros órgãos do Poder Judiciário e implantar um sistema de monitoramento das causas dos problemas, promovendo soluções em conjunto com a administração.

CONTEÚDO

Atendimento Humanizado e Acolhimento. Consulta e Informação Processual. Cadastro de Advogados e Peritos. EPROC, THEMIS, SEEU, E-THEMIS, AJG. Cadastro e Auxílio Peticionamento. Emissão de Certidões e Guias de Pagamento. Desarquivamento de Processo Físico. Apresentações de Apenados. Consulta de Precatórios. Emissão de Guia de Custas Finais. Justiça Multiportas. Movimentação Processual. Balcão Virtual. Jus Postulandi. Processo Judicial Eletrônico. Ouvidoria. Trabalho Infantil. Atendimento a Demandas Técnicas e Processuais. Canais de Comunicação. Assistência Jurídica Voluntária. Navegação no site do TRE. CAPs dos Tribunais. Balcão Presencial de Atendimento às Partes e Entidades. Contadoria e Certidões no âmbito do 2º grau.

¹ O aluno terá atividades síncronas on-line (ao vivo) e outras atividades que poderão ser feitas no seu próprio tempo na plataforma Moodle do CJUD.



E faça também parte da

COMUNIDADE

