



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA
DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA
PERFIL DO INSTRUTOR

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

DISCIPLINA

EAD – Atendimento de Excelência- ATEX

OBJETIVO GERAL

Proporcionar aos serventuários reflexões sobre atitudes necessárias à excelência no atendimento aos usuários do sistema de justiça.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- *Entender a importância do atendimento para a valorização do usuário do servidor público;*
- *Refletir de modo crítico sobre as atitudes que favorecem a oferta do atendimento de qualidade;*
- *Compreender as expectativas do usuário ao acessar o serviço e desenvolver técnicas eficazes no desenvolvimento do bom relacionamento com o usuário;*
- *Conhecer técnicas e atitudes importantes para o atendimento pessoal e telefônico;*
- *Desenvolver técnicas para lidar com situações de insatisfação do usuário*

FORMAÇÃO ACADÊMICA (Graduação)

(x) Obrigatória: Nível Superior em qualquer área

(X) Desejável: Nível superior em : *Direito – Psicologia – Serviço Social – Pedagogia*

FORMAÇÃO ACADÊMICA (Pós-graduação)

() Não requerida

(x) Obrigatória: Em qualquer área

(X) Desejável: Áreas relacionadas a Gestão

OUTROS CURSOS DE FORMAÇÃO ou/ APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL

(x) Não requerido

() Requerido:

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

() Não requerida

(x) Requerida (especificar a área e tempo mínimo de atuação): 3 anos de experiência atuando em serventia judicial com atendimento ao público ou experiência com grupos, no caso de psicólogos e assistentes sociais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO JUDICIÁRIA
DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA
PERFIL DO INSTRUTOR

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

EXPERIÊNCIA DOCENTE

(x) Não requerida

() Requerida (se necessário especificar):

OUTRAS HABILIDADES / CONHECIMENTOS

Conhecimentos referentes à Consolidação Normativa, com destaque para os Artigos 150, Artigos 155 – 230.
Ter realizado curso na plataforma *on-line* da ESAJ.

Data da aprovação final do diretor da DIEPE: 08/09/2020.

Revisão: 00