



EDITAL Nº 006/2016 TORNA PUBLICO QUE FARÁ REALIZAR CURSO SOBRE QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PUBLICO

Abre inscrições e define normas para a participação no Curso sobre Qualidade do Atendimento no Serviço Público, através da EMAP – Escola Municipal de Administração Pública, destinado prioritariamente aos servidores públicos efetivos no cargo de recepcionista da secretaria de saúde, com posterior abertura de vagas para os demais servidores do Quadro de Pessoal da Administração Direta e Indireta da Prefeitura Municipal de Navegantes, Santa Catarina, que manifestarem interesse em participar, e dá outras providências.

O **SECRETÁRIO DE GESTÃO E CONTROLE**, do município de Navegantes, Estado de Santa Catarina, na forma do artigo 7º da Lei Municipal n. 3019 de 18 de agosto de 2015, torna público que fará realizar Curso sobre Qualidade do Atendimento no Serviço Público, através da EMAP – Escola Municipal de Administração Pública, destinado prioritariamente aos servidores públicos efetivos no cargo de recepcionista da secretaria de saúde, com posterior abertura de vagas para os demais servidores do Quadro de Pessoal da Administração Direta e Indireta da Prefeitura Municipal de Navegantes, Santa Catarina, que manifestarem interesse em participar, com o objetivo de contribuir com a melhoria da qualidade do atendimento nos serviços prestados, e que se regerá pelas normas estabelecidas neste edital e demais legislação vigente.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Curso sobre Qualidade do Atendimento no Serviço Público, será oferecido pela EMAP - Escola Municipal de Administração Pública, instituída pela Lei n. 3019 de 18 de Agosto de 2015, e Regulamentada pelo Decreto n. 515 de 30 de novembro de 2015, através da Docente **VANESSA FERNANDA SCHMITT**, sob a responsabilidade da Escola de Gestão Pública Municipal - EGEM, e da Secretaria de Gestão e Controle, com a participação da



Comissão de Extensão e Qualificação, nomeada pelo Decreto Número 501 de 16 de novembro de 2015.

1.2 A Ministrante do Curso, Docente **VANESSA FERNANDA SCHMITT**, é Especialista em “Gerencia de Cidades”, em “Auditoria em Sistemas e Serviços de Saúde”, em “Controladoria da Gestão Pública Municipal” e em “Educação a Distância: Gestão e Tutoria”. Bacharel em Secretariado Executivo e Tecnóloga em Processos Gerenciais. Palestrante na área do Secretariado Executivo. Professora do curso de “Secretariado Executivo Bilíngue” da FURB e dos cursos de “Gestão Pública” e “Processos Gerenciais” da Uniasselvi. Diretora Administrativa da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR.

2. PÚBLICO ALVO E CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

2.1 O público alvo do evento será, preferencialmente, servidores públicos efetivos no quadro de recepcionistas da Secretaria de Saúde do município de Navegantes (inscrições prioritárias, item 4.2), demais servidores atuantes em áreas que fazem atendimento ao público e aos demais servidores interessados.

2.2 Conteúdo Programático:

8h30 às 12h	• Conceituação e visão sistêmica do atendimento; • A qualidade no atendimento ao cidadão; • Eficiência, eficácia e efetividade do atendimento; • Postura profissional e competências do servidor público para um atendimento de qualidade;
13h30 às 17h30	• A importância da comunicação no atendimento; • Técnicas de atendimento; • Tipos de cidadãos e suas características mais comuns quando do atendimento (diferentes estilos); • Como lidar com situações adversas.

2.3 Será disponibilizado material de apoio no link: <http://egem.org.br/detalhe/?id=164>

3. DO LOCAL

3.1 O Curso sobre Qualidade do Atendimento no Serviço Público, realizar-se-á no dia 20/09/2016, a partir das 08:00, na sede da Fundação Cultural de Navegantes, localizada da Rua Maria Leonor da Cunha, n. 433 bairro Centro Navegantes SC.



4. DAS INSCRIÇÕES

4.1 As inscrições serão feitas no sitio da Prefeitura Municipal de Navegantes, através do link <http://www.navegantes.sc.gov.br/emap> ou diretamente em: <http://egem.org.br/detalhe/?id=164>

4.2 As inscrições estarão disponíveis a partir do dia 01/09/2016, até o dia 05/09/2016, prioritariamente para os servidores efetivos no cargo de recepcionista da Secretaria de Saúde do Município. A partir do dia 06/09/2016, as inscrições estarão disponíveis, para todos os servidores que manifestarem interesse em participar, conforme quadro de vagas previsto no item 5.1 deste Edital.

5. DAS VAGAS

5.1 Para o evento serão abertas 80 (oitenta vagas), destinadas prioritariamente aos servidores públicos efetivos no cargo de recepcionista da secretaria de saúde. Posteriormente, a partir do dia 06/09/2016, as inscrições estarão disponíveis, para todos os servidores que manifestarem interesse em participar.

6. DA CERTIFICAÇÃO

6.1 Todos os participantes que obtiverem, no mínimo, 75% de frequência no curso/evento receberão certificado com carga horária de 10 horas aula, o qual será disponibilizado para impressão, em até 15 dias após a realização do evento, no site da EGEM <http://painel.egem.org.br/auth/login>

7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 Maiores informações poderão ser obtidas através do acesso ao <http://www.navegantes.sc.gov.br/emap>, ou através do e-mail: emap@navegantes.sc.gov.br, pelo telefone (47) 3342-9583, ou ainda presencialmente na Secretaria de Gestão e Controle,



que funciona no segundo piso do Paço Municipal, situado à Rua João Emílio, nº 100 – Centro – Navegantes-SC.

Navegantes (SC), 29 de junho de 2016.

Fernando Sedrez Silva
Secretário de Gestão e Controle