

EDITAL Nº 037/FEAPI-EGC/2017

Fixa datas e estabelece as orientações para realização de matrículas em cursos oferecido pela Escola de Governo e Cidadania.

A Superintendência da Fundação de Educação Profissional e Administração Pública de Itajaí (FEAPI) torna público as orientações para realização de matrícula para os seguintes cursos oferecidos pela Escola de Governo e Cidadania:

- Qualidade no Atendimento ao Usuário do Sistema de Saúde (Turmas 1 e 2)
- Oratória: Comunicação Assertiva Sem Medo de Falar em Público (Turmas 1 e 2)
- Técnicas para o Secretariado (turma 1)
- Assertividade no Atendimento ao Cidadão (Turma 1)
- Técnicas de Redação e Reforma Ortográfica da Língua Portuguesa (Turma 1)
- Expressão Corporal para Oratória (Turma 1)
- Etiqueta Profissional (Turma 1)
- Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS – Nível Básico (Turma única)
- Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS – Nível Intermediário (Turma única)

1 DAS ORIENTAÇÕES GERAIS

- 1.1 A matrícula será efetuada via ficha de matrícula preenchida e entregue na sede da FEAPI localizada na Rua Camboriú, 509, bairro Fazenda, Itajaí, SC.
- 1.2 O interessado deverá apresentar a documentação obrigatória determinada no item 3 deste Edital. **Sendo servidor, efetivo ou comissionado, da Prefeitura Municipal de Itajaí não haverá a necessidade de apresentação da referida documentação.**
- 1.3 A matrícula não poderá ser vinculada à exigência de qualquer tipo de contribuição financeira.
- 1.4 O candidato que não puder comparecer no período de matrícula poderá efetuar a mesma por meio de um representante que deverá apresentar os documentos originais do candidato, entregar as fotocópias dos mesmos e preencher devidamente a ficha de matrícula, assinando como responsável pelas informações prestadas.
- 1.5 Uma vez matriculado deverá entregar ao instrutor do curso, no primeiro dia de aula, o protocolo que receberá após o ato da matrícula contendo o dia e horário do início do curso.
- 1.6 A divulgação, bem como informações sobre os cursos de que trata este Edital, serão veiculadas por meio de correspondência eletrônica direcionadas a

todas as Secretarias, Fundações e Autarquias da Prefeitura Municipal, nas mídias eletrônicas e no site da FEAPI: www.feapi.itajai.sc.gov.br após a divulgação deste Edital no Diário Oficial do Município. Outras instituições, porventura interessadas no conteúdo do curso serão comunicadas via correspondência eletrônica e terão acesso, da mesma forma, pelos outros meios de divulgação mencionados neste item.

- 1.7 O servidor que, por motivo de força maior, tiver que DESISTIR do curso matriculado deverá solicitar e preencher na Secretaria da FEAPI o formulário de JUSTIFICATIVA DE DESISTÊNCIA onde esclarecerá o motivo de sua desistência.
- 1.8 Aquele que não justificar sua desistência será considerado EVADIDO e ficará impedido de matricular-se em cursos oferecidos pela FEAPI pelo período de 1 (um) ano a contar da data de início do curso do qual se evadiu.

2 INFORMAÇÕES SOBRE OS CURSOS OFERECIDOS

2.1 Quadro demonstrativo dos cursos:

Local de Realização do Curso: UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ (UNIVALI)				
Curso	Carga Horária	Vagas	Dias	Horário
Qualidade no Atendimento ao Usuário do Sistema de Saúde (Turma 1)	20 horas	30	10, 17, 19, 24 e 26 de outubro de 2017	14 às 18 horas
Qualidade no Atendimento ao Usuário do Sistema de Saúde (Turma 2)	20 horas	30	11, 18, 20, 25 e 27 de outubro de 2017	14 às 18 horas
Oratória – Comunicação Assertiva Sem Medo de Falar ao Público (Turma 1)	20 horas	30	10, 17, 19, 24 e 26 de outubro de 2017	14 às 18 horas
Oratória – Comunicação Assertiva Sem Medo de Falar ao Público (Turma 2)	20 horas	30	11, 18, 20, 25 e 27 de outubro de 2017	14 às 18 horas
Técnicas para o Secretariado (Turma 1)	20 horas	30	24, 27 e 31 de outubro, 7 e 10 de novembro de 2017	14 às 18 horas
Assertividade no Atendimento ao Cidadão	20 horas	30	24, 27, e 31 de outubro e 7 e 10	14 às 18 horas

(Turma 1)			de novembro de 2017	
Técnicas de Redação e Reforma Ortográfica da Língua Portuguesa (Turma 1)	16 horas	30	10, 17, 19 e 24 de outubro de 2017	14 às 18 horas
Expressão Corporal para Oratória (Turma 1)	16 horas	20	27, 28, 29 e 30 de outubro de 2017	14 às 18 horas
Etiqueta Profissional (Turma 1)	30 horas	30	10, 17, 19, 24, 26 e 31 de outubro de 2017	13h30 às 18h30
Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS – Nível Básico (Turma única)	40 horas	30	1º, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 16 e 17 de novembro de 2017	14 às 18 horas
Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS – Nível Intermediário (Turma única)	40 horas	30	20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30 de novembro e 1º de dezembro de 2017	14 às 18 horas

Fonte: Escola de Governo e Cidadania – 2017

2.2 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

2.2.1 O conteúdo do curso de **Qualidade no Atendimento ao Usuário do Sistema de Saúde (Turmas 1 e 2)** compreende:

- Identificação do usuário do Sistema de Saúde: quem busca por atendimento? Como ele está? Cenário: local de trabalho, profissionais colegas; princípios para um bom atendimento: assertividade e resolutividade; humanização do atendimento: lidar com gente, com semelhantes; a imagem da Prefeitura Municipal e da Secretaria de Saúde; motivação: atitudes pessoais que facilitam o bom atendimento e as que podem comprometê-lo; atendimento ao telefone e pessoal; etiqueta e comunicação verbal e não verbal: palavras adequadas; postura e apresentação; uso da voz no atendimento; atitudes que encantam e as que irritam; o poder (e o dever) da gentileza e da atenção; controle das emoções: autoconhecimento; entender as necessidades do usuário; simpatia e empatia; ética profissional: o papel do profissional ético e responsável.

2.2.2 O conteúdo do curso de **Oratória – Comunicação Assertiva Sem Medo de Falar ao Público (Turmas 1 e 2)** compreende:

- Conceitos e história; elementos da comunicação; barreiras da comunicação; comunicação verbal, não verbal e cinestésica; falar em público: necessidade e importância, medos e causas, controle do medo; etapas para uma boa

apresentação: diagnóstico, conhecer o público, roteiro, assunto e objetivos, *brainstorm*, pesquisa e definição do tema, início, meio e finalização, ambiente, recursos de vídeo e áudio, produção de *slides*, recursos visuais, objetos cênicos, equipamentos de som e microfones, multimídia; técnicas de memorização; linguagem corporal; comunicação visual; expressão facial; gesticulação e postura; voz: importância e cuidados, dicção, vocais práticos, articulação, imitação, respiração, aquecimento e relaxamento vocal; a importância do vocabulário e a Língua Portuguesa; tipos de público e como envolvê-lo no contexto de uma fala ou de uma apresentação; palavras, frases, histórias e situações que emocionam, chamam e envolvem o expectador; conceito e importância da semiótica; *rapport*; leitura, conhecimento, cultura e informação: bases para um bom orador; práticas de oratória.

2.2.3 O conteúdo do curso de **Técnicas para o Secretariado** compreende:

→ O profissional de secretariado: breve histórico da profissão, a evolução da profissão no Brasil, Lei que regulamenta a profissão; ética: a postura pessoal e a ética, código de ética do profissional de secretariado; assertividade: conceito e aplicações práticas; cuidados com a aparência: sorriso e gentileza, como se vestir adequadamente no ambiente de trabalho, perfil do profissional da área secretarial; a organização pública e o usuário do serviço público: hierarquia e organograma; perfil do usuário do serviço público, abordagem aos diversos públicos e atendimento pessoal a usuários do sistema público; comunicação: conceito e seus elementos; comunicação verbal e corporal; comunicação dirigida escrita; técnicas de secretariado e suas aplicações; aplicativos de informática e material de escritório; agenda e controles; principais atribuições diárias do secretário: procedimentos laborais úteis ao dia a dia do secretário; arquivo: secreto, confidencial, reservado, ostensivo, fiscais e históricos; arquivo: corrente ou dinâmico, intermediário, permanente; organização de reuniões; técnicas de atendimento telefônico; e-mail e Internet; preparação de viagens; eventos internos e externos; como receber estrangeiros; administração do tempo.

2.2.4 O conteúdo do curso de **Assertividade no Atendimento ao Cidadão** compreende:

→ Assertividade: conceito e aplicações práticas; rotinas do atendimento; conhecimento do que se faz e do que se fala; empatia; ética: a postura pessoal e a ética; cuidados com a aparência: sorriso e gentileza, como se vestir adequadamente no ambiente de trabalho, asseio e disciplina; perfil do profissional da área do atendimento; a organização pública e o usuário do serviço público: hierarquia e organograma; perfil do usuário do serviço público, tipos de público; abordagem aos diversos públicos e atendimento pessoal dos usuários; a importância da linguagem; clareza e objetividade; técnicas de atendimento telefônico.

2.2.5 O conteúdo do curso de **Técnicas de Redação e Reforma Ortográfica da Língua Portuguesa** compreende:

- Conceitos de comunicação dirigida escrita e sua importância nas organizações públicas; comunicação e imagem institucional; o que é comunicação organizacional; produção textual; formatação de documentos; utilização de logomarcas, símbolos e assinaturas; pronomes de tratamento; ortografia e gramática; reforma ortográfica.

2.2.6 O conteúdo do curso de **Expressão Corporal para Oratória** compreende:

- Técnicas de observação, criação, reprodução e análise de movimentos expressivos; o uso expressivo e espetacular da voz e do corpo; corporificações de elementos fundamentais do movimento; prática, observação e análise da relação com a linguagem cênica; estimulação do movimento expressivo; motivações interiores: memória, sensação, imaginação, pensamento e emoção; narrativa corporal; palavras, ação e intenção; texto como estímulo do movimento; objetos, música, texto e situações cênicas; contexto cultural.

2.2.7 O conteúdo do curso de **Etiqueta Profissional** compreende:

- Conceito, aplicabilidade e necessidade da etiqueta; etiqueta não é frescura, é necessidade; postura e comunicação no ambiente profissional; cumprimentos e a primeira impressão que deixa marcas; apresentando pessoas e auto apresentação; anfitrião e convidado; os papéis de cada um e as diversas situações do dia a dia; o cartão de visitas; pontualidade e *timing*; relacionamentos: interpessoal, com o chefe, com subordinados, com colegas de trabalho; as questões de gênero e a diversidade humana; sinergia e empatia; telefone: fixo e móvel; *netiqueta*: a comunicação via Internet, e-mails, redes sociais e a Internet no universo profissional; comportamento em eventos e festas: refeições de negócios, boas maneiras à mesa, tipos de encontros à mesa, situações à mesa, organizando uma mesa e sentando-se à mesa; restaurantes, gastronomia e bebidas, plano de mesa, serviços de mesa, conversas à mesa, a conta; imagem pessoal e o *dress code*: estilo e moda, tipos e denominações de trajes, a roupa adequada para trabalhar e o *casual day*, a indumentária para os diversos tipos de eventos, acessórios, maquiagem e perfumes.

2.2.8 O conteúdo do curso de **Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS – Nível Básico** compreende:

- Introdução à Língua Brasileira de Sinais, importância, necessidades, conceitos e história; alfabeto manual; número: cardinal, ordinal e quantidades; valores monetários; soletração rítmica; cores; períodos do dia; apresentações e saudações; pronomes pessoais e possessivos; verbos e suas variações; frases em LIBRAS; situações do dia a dia; diálogos; Situações formais e informais; advérbios de tempo e calendário; dias da semana; meses; adjetivos e antônimos; aplicando os sinais no cotidiano.

2.2.9 O conteúdo do curso de **Linguagem Brasileira de Sinais – LIBRAS – Nível Intermediário** compreende:

- Educação especial e educação inclusiva; metodologia de ensino bilíngue; o léxico/vocabulário da LIBRAS; morfemas lexicais e morfemas gramaticais; formação dos itens lexicais ou sinais a partir de morfemas; formação de palavras por derivação e por composição aspecto verbal; itens lexicais para tempo e marca de tempo; quantificação e intensidade; classificadores; incorporação de argumentos; desenvolvendo LIBRAS; séries e disciplinas na escola; faculdades e cursos; higiene; doenças; sexo; política; países; estados e cidades do Brasil.

3 REQUISITOS DE ACESSO

- 3.1 Ser servidor público, efetivo ou comissionado, da Prefeitura Municipal ou da Câmara de Vereadores de Itajaí. **(Fonte: Escola de Governo e Cidadania – 2017)**

4 DOS DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA MATRÍCULA

- 4.1 Não sendo servidor da Prefeitura Municipal de Itajaí para realização da matrícula será necessário apresentar os seguintes documentos: original e fotocópia do documento de identidade (RG) com foto legível, original e fotocópia do CPF, original e fotocópia de documento contendo número de matrícula como servidor e comprovante de residência atualizado.

5 DAS INSCRIÇÕES PARA MATRÍCULA

- 5.1 A entrega da ficha de matrícula deverá ser feita somente na sede da FEAPI que se localiza na Rua Camboriú, 509, bairro Fazenda, Itajaí, SC, **até dois dias antes do início de cada curso referendado no quadro demonstrativo dos cursos, item 2.1 deste Edital.**
- 5.2 O candidato, ou seu representante, deverá preencher e assinar o formulário de matrícula no ato da inscrição.
- 5.3 **Sob nenhuma hipótese será feito reserva de vaga.**

6 DO INÍCIO DOS CURSOS

- 6.1 O início das aulas está determinado no quadro demonstrativo dos cursos, item 2.1, e a falta na primeira aula, sem justificativa prévia, será considerada desistência, sendo que a vaga será oferecida para o primeiro da fila de espera.
- 6.2 Os cursos acontecerão nas dependências da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), em laboratórios com equipamentos e programas específicos e necessários para a implementação dos treinamentos.

7 QUANTO A FREQUÊNCIA

- 7.1 A frequência nas aulas e demais atividades programadas é obrigatória.
- 7.2 O aluno deverá obter 75% de frequência no total das aulas ministradas no curso para receber a certificação.
- 7.3 Para efeito das alíneas descritas acima será considerada falta: o não comparecimento às aulas, o atraso superior a 15 minutos do início de qualquer atividade programada ou a saída não autorizada durante desenvolvimento do curso.

8 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 8.1 A matrícula será realizada por servidores da Escola de Governo de Itajaí obedecendo a ordem de chegada e o número de vagas existentes para cada curso.
- 8.2 Nos cursos em que as vagas forem 100% preenchidas, os demais interessados terão seu nome inscrito em lista de espera e será chamado mediante abertura de novas vagas ou turmas.
- 8.3 Nos cursos em que não forem preenchidas 2/3 (dois terços) do número de vagas oferecidas neste edital, a FEAPI poderá suspender a realização do mesmo.
- 8.4 Considerando a grande procura para cursos desta área por servidores de outras esferas da gestão pública, caso haja sobra de vagas, poderão inscrever-se outros interessados desde que sejam servidores públicos e cumpram com todos os requisitos apontados neste Edital.
- 8.4 Os casos omissos serão resolvidos pela Superintendência e Corpo Técnico da FEAPI.

Itajaí, 3 de outubro de 2017.

DANIELA BARBETTA METTE
Superintendente da FEAPI