

**CURSO: Qualidade no Atendimento do Servidor Público**

**EMENTA:** Um dos maiores desafios do Serviço Público é o atendimento ao usuário e ao cidadão de um modo geral. Entretanto, são crescentes as iniciativas dos governos Municipais, Estaduais e Federal de ampliar a capacitação de seus funcionários, buscando alcançar o Princípio da Eficiência no Serviço Público. Esse curso oferece aos dirigentes públicos uma excelente oportunidade para a capacitação de suas equipes, de todas as áreas, para que possam desenvolver as suas atividades com maior eficiência, com benefícios significativos para o Usuário/Cidadão, para o funcionário e para a Organização.

**CARGA HORÁRIA:**  
40 hs

**INSTRUTOR:** Janeir Meneghetti Dunker

**CURRICULUM VITAE:** Mestre em Recursos Humanos e Gestão do Conhecimento, administradora de empresa, com especialização em Recursos Humanos com foco em comportamento humano. Consultora SEBRAE-RS por mais de dez anos, palestrante e consultora organizacional nas áreas de Recursos Humanos e Planejamento Estratégico.

MÓDULOS	CARGA HORÁRIA	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	RECURSOS DIDÁTICOS EAD	MATERIAL DE APOIO	COMPLEMENTO E SISTEMA DE AVALIAÇÃO
01 – A Importância do Atendimento	06 hs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A importância do Atendimento</li> <li>• Postura do Atendente</li> <li>• Imagem Pessoal</li> <li>• Comportamento do Atendente</li> <li>• O que é Empatia</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slides PREZI</li> <li>• Vídeo Aula</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Leitura dirigida</li> <li>• Estudo de Caso</li> <li>• Chat</li> <li>• Box de Curiosidades</li> </ul>	Apostilas Textos e sites recomendados	Os alunos poderão encaminhar dúvidas para o <b>Banco de soluções</b> . O aluno faz sua avaliação através de questionários eletrônicos.

MÓDULOS	CARGA HORÁRIA	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	RECURSOS DIDÁTICOS EAD	MATERIAL DE APOIO	COMPLEMENTO E SISTEMA DE AVALIAÇÃO
<b>02 – Tipos de Atendimentos</b>	06 hs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Clientes / Cidadão.</li> <li>• Como Atender com Qualidade e Profissionalismo</li> <li>• Atendimento presencial;</li> <li>• Atendimento telefone;</li> <li>• Redes Sociais;</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slides PREZI</li> <li>• Vídeo Aula</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Leitura dirigida</li> <li>• Estudo de Caso</li> <li>• Chat</li> <li>• Box de Curiosidades</li> </ul>	Apostilas Textos e sites recomendados	Os alunos poderão encaminhar dúvidas para o <b>Banco de soluções.</b> O aluno faz sua avaliação através de questionários eletrônicos.
<b>03 – Como gerenciar Reclamações</b>	06 hs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos essenciais</li> <li>• Reclamação do Cliente / Cidadão</li> <li>• Como Gerenciar as Reclamações</li> <li>• Como encantar seu Cliente / Cidadão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slides PREZI</li> <li>• Vídeo Aula</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Leitura dirigida</li> <li>• Estudo de Caso</li> <li>• Chat</li> <li>• Box de Curiosidades</li> </ul>	Apostilas Textos e sites recomendados	Os alunos poderão encaminhar dúvidas para o <b>Banco de soluções.</b> O aluno faz sua avaliação através de questionários eletrônicos.
MÓDULOS	CARGA HORÁRIA	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	RECURSOS DIDÁTICOS EAD	MATERIAL DE APOIO	COMPLEMENTO E SISTEMA DE AVALIAÇÃO
<b>04 – A Busca da Excelência</b>	06hs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação Eficaz;</li> <li>• O corpo Fala</li> <li>• Cinco pontos fundamentais para a excelência: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organização;</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slides PREZI</li> <li>• Vídeo Aula</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Leitura dirigida</li> <li>• Estudo de Caso</li> </ul>	Apostilas Textos e sites recomendados	Os alunos poderão encaminhar dúvidas para o <b>Banco de soluções.</b> O aluno faz sua

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flexibilidade;</li> <li>▪ Positividade;</li> <li>▪ Foco;</li> <li>▪ Criatividade .</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razões para um Bom Atendimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat</li> <li>• Box de Curiosidades</li> </ul>		avaliação através de questionários eletrônicos.
		OBS: Casos em que o cursos forem de 40 horas será acrescidos.			