



# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO E AO PÚBLICO INTERNO APLICADO À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Inteligência emocional, relacionamento interpessoal e técnicas de uma comunicação eficaz

## APRESENTAÇÃO:

Fornecer aos participantes técnicas comportamentais de atendimento e de comunicação visando aprimorar a qualidade do atendimento ao público.

Sensibilizar, incentivar e motivar sobre temas preponderantes da gestão contemporânea das organizações, enfatizando a importância do crescimento baseado na importância de melhorias na produtividade e na importância da Inovação e da Excelência nos processos. Desenvolver a habilidade de comunicação, ser assertivo para se posicionar com cuidado pela dignidade do outro e com bom senso e sensibilidade. Propiciar aos participantes o estabelecimento de uma visão de futuro pessoal e profissional, com o objetivo de orientar o seu autodesenvolvimento e o desenvolvimento de suas equipes de trabalho.

## QUEM DEVE PARTICIPAR DO CURSO?

Servidores que na sua função utilizam muito da comunicação para se relacionarem com equipes, departamentos, clientes externos (cidadãos que necessitam de informações ou serviços), bem como prestadores de serviços.

## QUAL O CONTEÚDO COMPLETO DO CURSO?

### A nova face da gestão pública: Prioridade é o atendimento ao cidadão

- Como melhorar o funcionamento das organizações pública;
- A Imagem Organizacional: formação da opinião pública através do atendimento;
- Direitos do cidadão e deveres do servidor;
- A importância da ética e da moralidade no Serviço Público;
- Humanização do atendimento versus atendimento robotizado;
- Decreto Executivo nº. 3.507:
  - Padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pela organização pública.



### **A excelência no atendimento:**

- O papel do atendente na organização;
- O público:
  - Percepção e diferenças individuais;
  - A questão do preconceito;
  - As relações humanas facilitando o seu desempenho;
  - Autoconhecimento como fonte de desenvolvimento pessoal e profissional.
- Como felicidade, competência e desempenho no trabalho estão relacionados
- Competências intrapessoais:
  - Conhecimentos;
  - Habilidades;
  - Atitudes e Comportamentos.
- Competências interpessoais;
- Conhecimentos;
- Habilidades;
- Atitudes e Comportamentos;
- A empatia;
- Resistência à frustração;
- Tipos de comportamento:
  - Assertivo;
  - Agressivo;
  - Reativo.
- Valorizando-se através da postura profissional;
- Presteza no atendimento e correção das informações prestadas;
- Concentração, foco e trabalho;
- Competências essenciais do servidor que atende público externo.

### **Habilidades a serem desenvolvidas:**

- Motivação para o trabalho;
- Criatividade nos processos;
- Atendimento telefônico;
- Como lidar com os e-mails;
- Iniciativa;
- Ética profissional;
- Gestão inteligente do tempo:
  - Planejamento do trabalho:
    - Solução de problemas e tomada de decisão;
    - Técnicas básicas de negociação;
    - Etiqueta corporativa (Atitudes e Postura Profissional).



## QUEM VAI MINISTRAR O CURSO?



**Ismênia Timo de Castro**, Professora na área de letras há mais de 30 anos, com 20 anos de experiência na Administração Pública Federal, Estadual e Municipal.

Pós-graduada em Didática do Ensino Superior – UCB e Psicopedagogia – INICEUB. Graduada em Letras pela Universidade de Brasília. Especialista em Capacitação do Servidor Público pela Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais em Educação (EAPE). Especialista em Dinâmica de Grupo – SOBRAP – Sociedade Brasileira de Psicologia e Psicodrama.

Professora Aposentada da SEDF – Secretaria de Educação do Distrito Federal e Coordenadora de vários projetos na Área de Educação.

## DATAS E LOCAIS - MODALIDADE PRESENCIAL:

**Horário:** 08h30 às 16h30

**Carga Horária:** 21 horas

**Duração:** 03 dias

**Investimento:** R\$ 3.290,00 (incluindo certificado de conclusão, mochila executiva, material didático, kit do aluno, coffee-break e almoço).

*\*Caso deseje se hospedar no hotel onde será realizado o curso, identifique-se como aluno Esafi no ato da reserva.*

### ▪ NOVEMBRO – JOÃO PESSOA, PB:

**Data:** 22, 23 e 24 de novembro de 2023

**Local:** João Pessoa, PB - [Hotel Verde Green](#) | **Tel.:** (83) 3021-9704

## FORMAS DE PAGAMENTO:

O pagamento poderá ser realizado por meio de boleto ou transferência bancária para as seguintes contas:

- Banco do Brasil: Ag. 0021-3 | Cc. 104154-1
- Caixa Econômica Federal: Ag. 1564 | Cc. 908-8 (Operação 003)

Caso prefira, faça um PIX para 35963479000146.



**esafiescola** – A Escola do Servidor Público

 @esafiescola

 /esafiescola

(27) 3224-4461  
(27) 98178-2266  
esafi@esafi.com.br  
www.esafi.com.br

## DADOS PARA EMPENHO:

Esafi - Escola de Administração e Treinamento Ltda

CNPJ: 35.963.479/0001-46

AV. Rio Branco, 1765, Salas 205 e 206 - Praia do Canto, Vitória, ES - CEP: 29055-643

## MAIS INFORMAÇÕES:

**Telefone:** (27) 3224-4461

**WhatsApp:** (27) 98178-2266

**E-mail:** [esafi@esafi.com.br](mailto:esafi@esafi.com.br)

**Site:** [www.esafionline.com.br](http://www.esafionline.com.br)

PARA FAZER SUA INSCRIÇÃO AGORA, CLIQUE NO BOTÃO ABAIXO:

**QUERO ME INSCREVER**