



SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
Seção de Educação a Distância

Curso Atendimento ao Público com Qualidade

OBJETIVOS:

Geral

Promover a reflexão acerca da Instituição e de seus servidores: quem são seus clientes/usuários, quais as necessidades desses clientes e o papel do servidor no atendimento dessas necessidades.

Específicos

Identificar a influência dos fatores emocionais e relacionais na qualidade do atendimento aos clientes internos e externos;

Abordar a dimensão ética da atividade profissional do servidor dentro dos princípios básicos da Administração Pública;

Identificar as habilidades e comportamentos que favorecem o atendimento ao público.

PÚBLICO-ALVO:

Servidores do TRT4.

CARGA HORÁRIA:

15 horas

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Módulo I – Desenvolvendo relacionamentos interpessoais no trabalho;

Módulo II – Ética e serviço público;

Módulo III – O atendimento ao público com qualidade – o cidadão em primeiro lugar.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

A avaliação será realizada por meio de um questionário contendo 15 questões.

São permitidas somente DUAS tentativas para realizar a avaliação de aprendizagem, portanto após a leitura do conteúdo, responda ao questionário com calma e atenção. Será contabilizada a nota mais alta atingida nas tentativas. Para ser considerado aprovado o estudante deverá alcançar a média de aproveitamento igual ou superior a 70%.

AVALIAÇÃO DO CURSO:

Ao final do curso o participante deverá responder à Avaliação de Reação.

CERTIFICADO:

Terá acesso ao certificado o servidor que tenha média de aproveitamento igual ou superior a 70%.