@onecursos_oficial
www.onecursos.com.br
contato@onecursos.com.br
(61) 3224-0785 | 3223-8360 | 3032-9001

CURSO PRESENCIAL: EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO E AO PÚBLICO INTERNO APLICADO À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E TÉCNICAS DE UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ.

Atendimento ao Cidadão de Forma Humanizada e de Excelência: Atender É Servir.

OBJETIVOS:

Este curso tem por objetivo proporcionar aos participantes oportunidade de revisar seus papéis profissionais, despertando a capacidade criadora, estimulando-os a desenvolver técnicas e habilidades essenciais à solução de problemas no contexto organizacional, além das melhorias no atendimento interno e externo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Zelar pela efetivação dos direitos fundamentais, compromisso com a democracia e a construção de uma sociedade mais justa, fraterna e solidária;

Defender os direitos de crianças, de adolescentes, de idosos em situação de risco e de pessoas com deficiência;

Sensibilizar, incentivar e motivar sobre a excelência no atendimento ao cidadão interno e externo, enfatizando a importância do crescimento baseado:

• no Ser Humano como principal fator de competitividade;
• na importância de melhoria na produtividade, atendendo a necessidade urgente de fazer mais com menos;
• na necessidade de um novo perfil profissional baseado no empreendedorismo, no amor ao trabalho, no compromisso ético, na autonomia da busca do conhecimento, no desenvolvimento das fortalezas e no gerenciamento das fraquezas;
• no desenvolvimento do trabalho em equipe; • na valorização do ambiente de trabalho;
• na promoção do comprometimento funcional; • na melhoria no clima organizacional;

Propiciar o autoconhecimento e desenvolver nos participantes as competências e técnicas de organização do trabalho, no controle da ansiedade e na gestão do tempo necessários para a produtividade do trabalho em equipe.

Projetar uma imagem favorável da organização na sociedade investindo o FOCO NO CIDADÃO.

APRESENTAÇÃO:

O treinamento **ATENDIMENTO AO CIDADÃO DE FORMA HUMANIZADA E DE EXCELÊNCIA i**nveste no desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada para o cliente, começando pela garantia da excelência no atendimento. Atender bem exige profissionalismo e constante aprimoramento. É também um fator essencial para a construção de uma imagem institucional sólida.

Desde os primórdios, a humanidade convive com pessoas com as mais diversas limitações: psicológicas, congênitas ou supervenientes. Da mesma forma, é muito antiga a luta pela inclusão desse grupo na sociedade.

Após o fim da Segunda Guerra Mundial, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, consagrou a dignidade humana como valor fundamental, inerente a qualquer pessoa.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas consagra o modelo social ou de direitos humanos que busca a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade. Inverte-se, portanto, o paradigma: não é a pessoa com deficiência que deve se adaptar à sociedade, mas a sociedade que deve trabalhar para a inserção das pessoas com deficiências.

O objetivo deste curso é contribuir para que o servidor responsável pelo atendimento ao público redescubra sua identidade e valorize seu papel na organização e na sociedade, iniciando um processo de aperfeiçoamento contínuo. Objetiva, ainda, prepará-lo para fazer uma avaliação como servidor público, a partir do conhecimento da evolução do Estado e de suas tendências futuras neste mundo em completa e constante transformação para uma sociedade mais justa, fraterna e solidária.

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. Profissionais que atendem ao público interno e externo da Organização.Profissionais que atendem aos cidadãos, bem como nos cuidados especiais no atendimento às pessoas LGBT, pessoas idosas, vítimas de violência doméstica, mulheres grávidas e mães/pais com crianças de colos, pessoas com deficiência.

QUAL O CONTEÚDO COMPLETO DO CURSO?

I – MÓDULO I - A NOVA FACE DA GESTÃO PÚBLICA: PRIORIDADE É O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1. Novos Conceitos, Novas Exigências; 1.1 Princípios para a Administração Pública; 1.2 Organização Pública e a Missão Institucional; 1.3 Como Melhorar o Funcionamento das Organizações Públicas; 1.4 Gestão Centrada no Cidadão; 1.5 A Imagem Organizacional: formação da opinião pública através do atendimento; 1.6 Direitos do cliente/cidadão e deveres do servidor; 1.7 A importância da ética e da moralidade no Serviço Público; 1.8 Decreto Executivo n° 13.460, de 26.06.2017 1.9 Decreto Executivo nº. 3.507 (Padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pela organização pública)

II – MÓDULO II - A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO E A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

• A diferença entre tratar bem e atender bem; • Satisfação do cliente/cidadão; • Além das Expectativas; • Como lidar com situações ou clientes difíceis; • Análise do perfil psicológico do cliente; • Atitudes que melhoram a qualidade no atendimento e comportamentos que prejudicam a comunicação; • O cliente é a pessoa mais importante no cenário profissional; • Interpretando o cliente e superando expectativas; • Harmonização (percepção em como lidar com diferentes públicos); • Administração de conflitos e solução de problemas; • Acertos e erros no atendimento; • A humanização do atendimento: • Cuidados especiais no atendimento às pessoas LGBT, pessoas idosas, vítimas de violência doméstica, mulheres grávidas, pessoas cegas e deficiência de locomoção. • Ética e responsabilidade; • Princípios para um bom atendimento: disponibilidade, acolhimento, confiabilidade, empatia, segurança, aparência, criatividade, cortesia, resposta; • Motivação para a qualidade e integração de equipes; • Ouvidoria: canal aberto de comunicação.

III – MÓDULO III - COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

CONHECIMENTO, ATITUDES E HABILIDADES • Comportamentos para a assertividade nos diferentes tipos de atendimento interno e externo: por telefone, virtualmente e presencialmente; • Identificação de perfis de público; •Competências para um bom atendimento: comprometimento, escuta atenta, iniciativa, cordialidade, criatividade; • Respeito às diversidades; • Comunicação e expressividade: postura, linguagem verbal e não verbal; • Motivação o que realmente motiva e desmotiva as pessoas; • Gestão de conflitos; • Gestão inteligente do tempo; • Utilização de ferramentas e técnicas para planejamento, organização e execução do trabalho buscando o gerenciamento da rotina e da produtividade; • Relacionamento interpessoal: a importância da empatia e do equilíbrio emocional no processo de socialização; • O comprometimento na busca por soluções, como ferramenta para a satisfação; • Eficácia, eficiência e efetividade; • Resistência à frustração; • Criatividade e inovação na solução de problemas; • Presteza no atendimento e correção das informações; • Assertividade na elaboração de e-mails, WhatsApp, e no atendimento telefônico; • Definição de diretrizes para o tratamento de reclamações; • Agente de mudança institucional

IV – METODOLOGIA:

A metodologia é interativa e estimula a reflexão; alterna exposição dialogada, vídeos, troca de experiências, exemplos voltados para a nova organização com foco em resultados Os trabalhos serão conduzidos de forma a permitir e incentivar a participação, a análise e a postura crítica dos participantes diante dos conteúdos e ações a serem desenvolvidos, utilizando o método andragógico no processo de ensino-aprendizagem. O evento será ministrado de forma a proporcionar a vivência de situações que ocorrem no dia a dia.

QUEM VAI MINISTRAR O CURSO?



Suely Botelho Cobucci Educadora Empresarial, consultora e palestrante em Recursos Humanos (RH), Diretora da Cobucci – Treinamento e Desenvolvimento Humano Ltda., Mestre em Recursos Humanos e Gestão do Conhecimento, pela Fundação Universitária Iberoamericana -FUNIBER/Brasil/Espanha, Formação em Life & Professional Coaching pela Sociedade Brasileira de Coaching (2012), licenciada pelo Behavioral Coaching Institute e pelo International Coaching Council, Pós-graduada em Didática do Ensino Superior pela Universidade Católica de Brasília, Pós-graduada em Psicopedagogia pela UniCEUB, Especialista em Dinâmica de Grupo pela SOBRAP (Sociedade Brasileira de Psicoterapia e Psicodrama). Especialista em Jogos de Empresa. Atuou como consultora responsável pela revisão, atualização e ampliação da terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República, em Acordo de Cooperação com a Casa Civil. Autora do livro: REDAÇÃO OFICIAL – PARA APRIMORAR TEXTOS PROFISSIONAIS. Editora Contexto, 2022. Desde 1994, dedica-se ao estudo de temas ligados à melhoria de performance, autoconhecimento, crescimento pessoal e profissional, tendo participado de inúmeros eventos presenciais e a distância, em Brasília e no Brasil. Instrutora dos cursos: Gerenciamento, Liderança & Coaching, Gestão e Liderança no Serviço Público, Negociação e Resolução de Conflitos, Elaboração de Documentos Oficiais e Técnicos e Desenvolvimento de Equipes. É parceira de diversas instituições públicas e privadas, com sólida atuação como instrutora e palestrante, oferecendo consultoria e treinamento em todo o Brasil, entre elas: AGU (Advocacia Geral da União), Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), ANVISA, (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), ASBACE (Associação Brasileira de Bancos Estaduais), Banco Central do Brasil, Banco do Brasil, Banco do Estado do Pará - Banpará e dentre outras.



Corpo Docente da One Cursos Instrutor e palestrante em nível nacional, com experiência no programa proposto.

MODALIDADE PRESENCIAL:

Brasília/DF - 21 horas- Horário: 8h30 às 12h30 e 14h às 18h e 3º dia: 8h às 13h - 16/11/2026 a 18/11/2026

ESTE CURSO INCLUI:

- Mochila
- Apostila Impressa
- Coffee Break
- Almoço
- Certificado de Conclusão

VALOR DO INVESTIMENTO:

- Preço Individual: R$ 3.790,00
- Três participantes do mesmo órgão (cada): R$ 3.750,00
- Quatro ou mais participantes do mesmo órgão (cada): R$ 3.710,00

FORMAS DE PAGAMENTO:

O pagamento poderá ser realizado das seguintes formas:

- Empenho
- Ordem de Serviço/Autorização
- Deposito em Conta

INFORMAÇÕES PARA PAGAMENTO

ONE CURSOS - Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação LTDA

- CNPJ: 06.012.731/0001-33
- Inscrição Estadual: 07.450.679/001-48
- Banco: Bradesco
- Agência: 0606
- Conta: 561939-4

MAIS INFORMAÇÕES:

Telefone 1: (61) 3224-0785 **Telefone 2:** (61) 3223-8360 **Telefone 3:** (61) 3032-9030
E-mail 1: inscricao@onecursos.com.br
E-mail 2: ionecursos@gmail.com
E-mail 3: inscricao@onecursos.com.br