

Próximas turmas

16/04/2018

Turma 1/2018

14/05/2018

Turma 2/2018

Comunicado Importante

Para informações sobre aproveitamento do curso para progressão funcional, consulte a GEDEP.

Excelência no Atendimento ao Cidadão no MPSC

Caro usuário,

Este curso é exclusivo para membros e servidores do Ministério Público do Estado de Santa Catarina.

Carga-horária: 24 horas

Vagas: 50 por turma

Objetivo geral: Ampliar o acesso à informação e às diretrizes de atendimento ao cidadão a todas as pessoas que direta ou indiretamente realizam a atividade de atendimento no MPSC.

Objetivos específicos:

- Reconhecer a importância do atendimento ao cidadão para o MPSC;
- Conhecer o Guia de Atendimento ao Cidadão;
- Compreender o processo de comunicação;
- Aprender noções básicas de atendimento;
- Ser capaz de prestar atendimento de excelência.

Ementa

- A importância do atendimento ao cidadão para o MPSC;
- Guia de Atendimento ao Cidadão;
- Processo de Comunicação;
- Noções Básicas de Atendimento;
- Atendimento de Excelência.

Conteúdo programático

Unidade 1 – A importância do atendimento ao cidadão para o MPSC

Breve apresentação do MPSC

Desafios no atendimento para o MPSC

Política de Atendimento ao Cidadão no MPSC

Unidade 2 – Guia de Atendimento ao Cidadão

Importância do Guia de Atendimento ao Cidadão.

Como utilizar o Guia de Atendimento ao Cidadão.

Unidade 3 – Processo de Comunicação

Processo de comunicação clássico

Linguagem verbal e não verbal

Ruídos de comunicação

Unidade 4 – Noções Básicas de Atendimento

Conceito, atores e recursos de atendimento

Tipos e etapas de atendimento: presencial, telefone e via internet

Atendimento em situações de conflito

Unidade 5 – Atendimento de Excelência

Pecados no atendimento: o que não fazer

Atendimento de excelência: cuidados fundamentais

Avaliação para certificação