

CURSO:

**Excelência no Atendimento ao
cidadão e ao público interno
aplicado à Administração Pública**

**Inteligência emocional, relacionamento interpessoal
e técnicas de uma comunicação eficaz**

Excelência no Atendimento ao cidadão e ao público interno aplicado à Administração Pública

Inteligência emocional, relacionamento interpessoal e técnicas de uma comunicação eficaz

Apresentação:

O curso tem por objetivo capacitar os participantes com técnicas comportamentais de atendimento e comunicação, voltadas para elevar a qualidade no atendimento ao público.

Além disso, busca-se promover reflexões sobre os principais temas da gestão contemporânea, destacando o papel fundamental da inovação, da excelência nos processos e do crescimento orientado à produtividade. A formação desenvolverá a capacidade de comunicação assertiva, permitindo que os participantes expressem suas opiniões de forma respeitosa, com empatia e bom senso.

Por fim, o curso proporcionará uma visão estratégica de futuro, tanto pessoal quanto profissional, incentivando o autodesenvolvimento e o desenvolvimento eficaz das equipes.

Quem deve participar do Curso?

Servidores cuja função envolve intensa comunicação com equipes, departamentos, cidadãos que buscam informações ou serviços, além de fornecedores e 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?



Professora Ismênia Timo de Castro

Professora na área de Letras há mais de 30 anos, com 20 anos de experiência na Administração Pública. Pós-graduada em Didática do Ensino Superior e Psicopedagogia. Graduada em Letras e Especialista em Capacitação do Servidor Público pela Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais em Educação (EAPE). Especialista em Dinâmica de Grupo e Professora Aposentada da SEDF – Sec. de Educação do Distrito Federal, além de coordenador de vários projetos na área de Educação.

Datas e Locais:

Horário: 08h30 às 16h30

Carga Horária: 21 horas

Duração: 03 dias

Investimento: R\$ 4.290,00 (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.

▪ Turma 01: FOZ DO IGUAÇU, PR

Data: 01, 02 e 03 de julho de 2026

Local: HOTEL GOLDEN PARK INTERNACIONAL FOZ

Rua Almirante Barroso, 2006 - Centro | Tel: (85) 4009-2000

Formas de pagamento:

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

- Banco do Brasil: Ag. 0021-3 | Cc. 104154-1 (PIX: 35963479000146);
- Caixa Econômica Federal: Ag. 1564 | Cc. 908-8 (Operação 003).

Dados para emissão da nota de 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

E-mail: esafi@esafi.com.br

WhatsApp: (27) 98178-2266

Site: www.esafi.com.br

PARA FAZER SUA INSCRIÇÃO AGORA, CLIQUE NO BOTÃO ABAIXO:

QUERO ME INSCREVER