

**CURSO:**

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

Inteligência emocional, relacionamento interpessoal  
e técnicas de uma comunicação eficaz



**esafi**<sup>®</sup>  
escola de gestão pública

# 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 n°. 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

WhatsApp: (27) 98178-2266

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

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

PARA FAZER SUA INSCRIÇÃO AGORA, CLIQUE NO BOTÃO ABAIXO:

**QUERO ME INSCREVER**