# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO DE FORMA HUMANIZADA E INCLUSIVA

## Apresentação

A cidadania é o alicerce da democracia. A democracia, não surge do nada, para ser conquistada, deve-se lutar por ela, e para lutar, os cidadãos têm que ter em mente que é dever da sociedade como um todo. O direito, enquanto conjunto de normas possui como função primordial a mediação das relações sociais buscando sempre a paz social, segurança e o desenvolvimento do homem. É nesse contexto que se funda os direitos humanos, inerentes a todas as pessoas, independentemente do credo, raça, religião, cor ou gênero. Eles são uma importante fermenta de proteção a qualquer cidadão no mundo. Ainda assim, existem muitos casos de desrespeito a esses direitos, colocando pessoas em situações de abuso, intolerância, discriminação e opressão.

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.

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 curso EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO DE FORMA HUMANIZADA E INCLUSIVA investe no desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada para o cidadão, começando pela garantia da excelência no atendimento. Atender bem exige profissionalismo e constante aprimoramento, visando propagar o respeito, a dignidade, a liberdade e a igualdade como forma de lançar o homem à frente da ordem econômica e política.

Este evento busca, além da melhoria do atendimento interno e externo, elevar o nível de motivação dos servidores, destacando seu papel como agente transformador das relações entre o público e a Organização. 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 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. Atender é servir!

## Objetivo Geral

Este curso tem por objetivo proporcionar aos participantes a oportunidade de revisar seus papeis 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.

## Público Alvo

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.

## Conteúdo Programático

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).

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;
- Como trabalhar a diversidade a inclusão;
- 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.

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;
- Como tratar/atender um PCD no ambiente de trabalho;
- Tipos de ação que podem promover melhor inclusão;
- 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;
- 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;

Instrutor: Equipe Supercia 63

Carga Horária: 20 h/a.

Dados para Empenho:
Supercia Capacitação e Marketing LTDA.
CNPJ: 11.128.083/0001-15
Av. Eduardo Elias Zahran, 420 - Jardim Paulista – Campo Grande - MS - 79050-000
Certidões Negativas: http://www.supercia.com.br/certidoes
Dados Bancários: Banco do Brasil: Ag. 2936-X c/c: 132867-0