



## **PROGRAMA DE CURSO**

# **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO DE FORMA HUMANIZADA E INCLUSIVA**

# Excelência no Atendimento ao Cidadão de Forma Humanizada e Inclusiva

Desenvolvendo Competências para Atender com Respeito, Ética e Foco no Cidadão

**Carga Horária: 21h**

## Apresentação

O curso busca desenvolver uma cultura organizacional voltada para o cidadão, promovendo excelência no atendimento interno e externo. Baseado em princípios de respeito, dignidade, liberdade e igualdade, o curso visa capacitar servidores públicos para atuar como agentes transformadores das relações entre o público e a organização. Com foco na inclusão e na valorização do ambiente de trabalho, o programa aborda desde competências essenciais de atendimento até técnicas de motivação, gestão do tempo e comunicação eficaz, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e solidária.

## Objetivos

- Proporcionar aos participantes a oportunidade de revisar seus papéis profissionais, despertando a criatividade e desenvolvendo habilidades essenciais para solucionar problemas no contexto organizacional e aprimorar o atendimento ao cidadão.
- Zelar pela efetivação dos direitos fundamentais e pela construção de uma sociedade inclusiva e ética.
- Sensibilizar e motivar os participantes para a excelência no atendimento ao cidadão.
- Promover melhorias na produtividade, com foco no ser humano como principal fator competitivo.
- Desenvolver competências como trabalho em equipe, controle da ansiedade, gestão do tempo e fortalecimento das relações interpessoais.
- Incentivar o autoconhecimento e a valorização do ambiente de trabalho.
- Proporcionar técnicas para organização do trabalho e resolução de conflitos no atendimento.
- Projetar uma imagem organizacional positiva na sociedade, com foco no cidadão.

## Público-alvo

Profissionais que atendem aos cidadãos, bem como nos cuidados especiais no atendimento às pessoas LGBTQIAP+, pessoas idosas, vítimas de violência doméstica, mulheres grávidas e mães/pais com crianças de colos, pessoas com deficiência.

## Metodologia

- Aulas expositivas dialogadas, alternadas com vídeos e troca de experiências.
- Reflexão sobre práticas organizacionais, utilizando exemplos práticos e cases do dia a dia.
- Aplicação do método andragógico, que valoriza a experiência dos participantes.
- Dinâmicas para análise crítica, participação ativa e vivência de situações reais no atendimento.
- Discussões sobre inclusão e diversidade, com ênfase na prática ética e no foco no cidadão.

## Conteúdo Programático

1. Novos Conceitos, Novas Exigências
  - Princípios para a Administração Pública;
  - Organização Pública e a Missão Institucional;
  - Como Melhorar o Funcionamento das Organizações Públicas;
  - Gestão Centrada no Cidadão;
  - A Imagem Organizacional: formação da opinião pública através do atendimento;
  - Direitos do cliente/cidadão e deveres do servidor;
  - A importância da ética e da moralidade no Serviço Público;
  - Decreto Executivo nº 13.460, de 26.06.2017;
  - Decreto Executivo nº 3.507 (Padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pela organização pública).
2. Excelência no Atendimento ao Cidadão e com Pessoas com Deficientes
  - 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.

### 3. 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.

## Dados da Consultre

**\*Estamos cadastrados no SICAFI.**

**Certidões:** <http://www.consultre.com.br/certidoes>

**Razão Social:** CONSULTRE – CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.

**CNPJ:** 36.003.671/0001-53 - Insc. Estadual: Isento - Insc. Municipal: 24.687-0

**Endereço:** Av. Champagnat, 645, Ed. Palmares, Sl.301 - Centro - Vila Velha – ES –  
Cep. 29.100-011

**Telefone:** (27) 3340-0122 - **WhatsApp:** (27) 9 8179-1115

**E-mail:** [consultre@consultre.com.br](mailto:consultre@consultre.com.br) - **Site:** [www.consultre.com.br](http://www.consultre.com.br)

## Dados para Pagamento

O pagamento poderá ser efetuado por meio de depósito, DOC ou ordem bancária na seguinte conta:

**Banco:** Banco do Brasil - **Agência:** 1240-8 - **Conta Corrente:** 105.895-9

**Favorecido:** CONSULTRE – CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA

**CNPJ:** 36.003.671/0001-53),

## Sobre a Consultre

Há mais de 30 anos no mercado, a Consultre é referência nacional em cursos para a Administração Pública. Saiba mais em <https://www.consultre.com.br/nossahistoria/>

### A CONSULTRE EM NÚMEROS

**33**

Anos de credibilidade

**+80mil**

Pessoas Capacitadas

**+5mil**

Clientes Fidelizados

**+5mil**

Cursos e seminários realizados

**Horários:**

**Cursos de 21h**

1º e 2º Dias: 8h às 17h  
3º Dia: 8h às 13h

**Cursos de 24h**

1º, 2º e 3º Dias:  
8h às 17h

**Cursos de 28h**

1º, 2º, 3º Dias: 8h às 17h  
4º Dia: 8h às 12h