

DESCRIÇÃO TÉCNICA

TIPO: (X) CURSO; () SEMINÁRIO; () PALESTRA; () CONGRESSO; () OFICINA	
TÍTULO: EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
MODALIDADES: (X) PRESENCIAL () A DISTÂNCIA	
EIXO: COMPETÊNCIAS GERAIS LINHA DE ATUAÇÃO: FORMAÇÃO BÁSICA	
ÁREAS TEMÁTICAS:	
() ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	() LOGÍSTICA E PATRIMONIAL
(X) GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	() MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
() PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E FINANÇAS	() PREVIDÊNCIA
() TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	() CONTROLE INTERNO
() DIREITO	
OBJETIVO: Disseminar valores e atitudes de cuidado, respeito, solidariedade, valorização e compromisso com a cidadania e excelência na prestação de serviços públicos no município de Fortaleza.	
PÚBLICO ALVO: Servidores dos diversos órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza.	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO: Atendimento: conceito, etapas do processo, características, diferença entre tratamento e atendimento, expectativa e satisfação do cliente; Ética profissional: conceito, valores e atitudes esperados pelos profissionais do atendimento, comportamento e postura profissional; Marketing de relacionamento e comunicação: segurança, clareza, objetividade, transparência, saber ouvir, empatia, resolução de conflitos e foco.	
PERÍODO: 23 a 25/04/2024	HORÁRIO: 8h às 12h
CARGA HORÁRIA: 12h/a	TURMA: 01
VAGAS OFERTADAS: 30 participantes	LOCAL: IMPARH/ESCOLA DE GOVERNO AV. João Pessoa, 5609 - Damas.

INSTRUTOR(ES)

TIPO: (X) INTERNO; () EXTERNO
NOME(S) Eveline Benevides Gurgel Ferreira
MINI CURRÍCULO: Mestranda em Administração e Controladoria - UFC; MBA em administração pública e direito administrativo (cursando); MBA Gestão de Pessoas com Formação Avançada de Consultores e Executivos em Gestão com a metodologia Project; Management Body of Knowledge (PMBOK); Graduada em Recursos Humanos; Consultora Empresarial; Facilitadora de curso; Atualmente exerce o cargo de Diretora da Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores da Prefeitura Municipal de Fortaleza.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

RESPONSÁVEL PELO EVENTO: Diretoria de Formação e Aperfeiçoamento de servidores DIFAP/Escola de Governo/IMPARH

O material didático será disponibilizado através do canal do servidor <http://canaldoservidor.fortaleza.ce.gov.br/> até o início do curso.

As vagas ofertadas serão preenchidas através do link de inscrição disponibilizado no canal do servidor <http://canaldoservidor.fortaleza.ce.gov.br/>, até o dia 22/04/2024. Destacamos ainda que o registro do nome do participante deverá ser completo sem abreviatura, para que sejam gerados os certificados.

Será emitido Certificado de Participação mediante aproveitamento igual ou superior a 80% (oitenta por cento) da carga horária total do curso. Devendo, portanto, serem observados o período de realização e, diariamente, os horários de início e término do curso, pois serão debitados os tempos relativos à **CHEGADA ATRASADA e SAÍDA ANTECIPADA**.

O certificado será disponibilizado no canal do servidor www.canaldoservidor.fortaleza.ce.gov.br, em até 15(quinze) dias úteis após o encerramento do curso.

PASSO A PASSO PARA ACESSO AO MATERIAL DIDÁTICO E CERTIFICADO:

1. Acessar o canal do servidor: www.canaldoservidor.fortaleza.ce.gov.br
2. Preencher o campo login/senha no canto superior direito da página principal
3. Clicar na opção: “serviços” na barra principal da página. Em seguida, clicar na opção “meus eventos de capacitação”.

Quaisquer dúvidas favor entrar em contato com a Escola de Governo no telefone 3433.2988.