

WORKSHOP DE ATENDIMENTO

GESTÃO PÚBLICA



OBJETIVO GERAL

Discutir e entender o papel de quem presta serviço na Administração Pública.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Sensibilizar os participantes para a importância da atividade de Atendimento ao Público.
2. Instrumentalizar os participantes com conceitos e ferramentas que facilitem a atividade de lidar com pessoas.
3. Possibilitar a reflexão sobre a sua ação no atendimento de pessoas.



NÚMERO DE MÓDULOS/ UNIDADES

1 módulo (1 encontro)



DURAÇÃO TOTAL

4 horas



CONTEÚDO

Experiências como atendido e como atendente.
Diferença entre Tratamento e Atendimento.
Atendido X Atendente.
Ferramenta para um bom Atendimento.
Reflexão "o que se faz e como melhorar"



PÚBLICO-ALVO

Servidores da Prefeitura de Diadema.