

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Apresentação:

O principal fundamento da excelência na gestão pública é o foco contínuo na satisfação do cliente, ou seja, na satisfação do usuário dos serviços públicos. Para tanto, a organização precisa saber com clareza, quem são os usuários dos vários serviços, quais as suas necessidades e expectativas.

No setor público, observar esse princípio significa servir ao cidadão e não à burocracia. Isso implica em facilitar os processos e agilizar as etapas, observando normas, registrando queixas e sugestões e encaminhando a quem são de direito. Com isso, passar a buscar um novo referencial - externo - fundamentado na percepção dos usuários dos serviços prestados.

Esse curso pretende colaborar para a discussão dos fatores que permeiam a relação do serviço público com o cidadão, fomentando seus agentes - servidores e dirigentes a adotarem uma postura de envolvimento e comprometimento com a obtenção dos resultados institucionais e com a implantação de ações contínuas de melhoria.

Objetivos:

Geral

- Fornecer subsídios para a formação do perfil de um servidor público ético, perspicaz, autoconfiante, com habilidade no trato com o público.

Específicos

- Desenvolver o exercício prático para alcançar uma administração pública participativa, transparente e organizada;
- Estabelecer comunicação efetiva e de qualidade entre os diversos segmentos da Sefa.
- Garantir a qualidade do atendimento prestado pela Sefa ao público interno e externo.

Metodologia:

O curso será realizado totalmente a distância, sem a intervenção de mediadores no processo de ensino e aprendizagem. O conteúdo é baseado em objetos de aprendizagem fornecidos pela Sefaz/BA – Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia.

Após acessar o conteúdo das aulas, o aluno passará por verificações de aprendizagem, sendo necessário alcançar 70% de aproveitamento.

Não há aula inaugural ou qualquer atividade presencial. Não há atividades síncronas (simultâneas). O aluno pode entrar e sair do curso quando assim o desejar.

Recomenda-se que o aluno se dedique aos estudos por, pelos menos, uma hora diária. Não há dias e horários de acesso pré-estabelecidos, mas o aluno deverá cumprir todas as atividades no período em que o curso estiver disponível para acesso no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), de acordo com o que consta no item CRONOGRAMA DO CURSO E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO.

Conteúdo Programático:

UNIDADE 1 - A EXCELÊNCIA E A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

- O conceito de Excelência na Administração Pública.
- O Programa de Qualidade do Governo.
- Setor Público X Setor Privado.
- O que é uma organização.
- Mudanças organizacionais, características das organizações, melhoria de desempenho do profissional e as suas consequências no trabalho.
- Os dez mandamentos da qualidade.
- Qualidade de serviços.
- O ser humano moderno.
- Qualidade Pessoal.

UNIDADE 2 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- Como Identificar, compreender e se relacionar com os seus clientes.
- A imagem institucional.
- A importância de um bom atendimento para o cliente e para a empresa.
- O perfil de um bom profissional de atendimento.
- Os processos do atendimento on-line.

UNIDADE 3 - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

- O conceito, os processos e os personagens da comunicação.
- A comunicação efetiva e seu impacto na vida pessoal e profissional do cidadão.

- Como desenvolver as habilidades necessárias para facilitar o processo de comunicação.
- O feedback: uma ferramenta essencial no processo de comunicação e sua contribuição para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das relações interpessoais.
- Regras para a utilização do correio eletrônico.
- Linguagem corporal.

Inscrição:

Para participação no curso Excelência no Atendimento ao Cidadão será necessário acessar o ambiente virtual de aprendizagem, a partir do endereço e seguir os passos abaixo:

1. Acesse o endereço <http://www.esatdigital.fazenda.pr.gov.br>
2. Clique na categoria **COMPORAMENTAL**.
3. Clique na turma da qual pretende participar.
4. Informe seu usuário e senha da Sefa. Os mesmos que você utiliza para acessar o seu expresso, em geral são usados o CPF e a senha pessoal.
5. Clique no botão **INSCREVA-ME**
6. O processo de inscrição será automaticamente autorizado e você será levado para a página inicial do curso. Em seguida, você receberá um e-mail com a confirmação da sua matrícula.