

# **Atendimento ao Cidadão**

Ebook do Curso

Atualizado em janeiro/2010



## APRESENTAÇÃO DO CURSO

---

### OBJETIVOS

Ao final do curso, o participante será capaz de:

- Utilizar as competências essenciais que um servidor deve ter para oferecer um bom atendimento ao cidadão.
- Contribuir para a construção de uma boa imagem no serviço público.
- Defender a importância da ética e da moralidade no serviço público.
- Reconhecer a importância da atuação ética do servidor para qualidade do atendimento no serviço público.

Antes de alcançar os objetivos gerais, habilidades anteriores precisam ser aprendidas. Por esse motivo, os objetivos específicos a serem atingidos ao longo do curso são apresentados no início de cada módulo. Sendo assim, o aluno saberá identificar o que deverá ser capaz de fazer ao concluir cada etapa do curso.

## ESTRUTURA DO CURSO

| <b>Módulos</b> | <b>Apresentação do curso</b>  | <b>Módulo 1 - Visão sistêmica do atendimento.</b>  | <b>Módulo 2 - Competências essenciais do servidor público</b>  | <b>Módulo 3 - Princípios éticos e legais</b>   |
|----------------|---|--|--|--|
| Tópicos        | <p>Objetivos</p> <p>Estrutura do curso</p> <p>Recursos metodológicos</p> <p>Avaliação de satisfação com o curso</p> | <p>Apresentação do curso</p> <p>O serviço público e o atendimento ao cidadão</p> <p>Atendimento &amp; tratamento</p> <p>Visão Sistêmica</p> <p>Visão sistêmica do atendimento</p> <p>Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento</p> | <p>Competências essenciais do servidor público</p> <p>Competência: Conhecimento – Saber o que fazer</p> <p>Competência: Habilidade – Saber como fazer</p> <p>Competência: Habilidade comunicativa</p> <p>Competência: Atitude – querer fazer</p> <p>Competência: - Atitude – Motivação</p> <p>Apresentação pessoal do servidor público</p> | <p>Princípios éticos</p> <p>Direitos do cidadão e deveres do servidor público</p> <p>A importância da imagem do serviço público</p> <p>O papel do servidor na construção, preservação e renovação da imagem do serviço público</p> <p>Como lidar com reclamações ou situações extraordinárias</p> <p>Encerramento do curso</p> |