



FICHA TÉCNICA DE EVENTOS DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

<input checked="" type="checkbox"/> CURSO <input type="checkbox"/> SEMINÁRIO <input type="checkbox"/> PALESTRA <input type="checkbox"/> CONGRESSO <input type="checkbox"/> OFICINA	
MODALIDADE: <input checked="" type="checkbox"/> PRESENCIAL <input type="checkbox"/> A DISTÂNCIA	
TÍTULO: Atendimento ao Público – Interno e Externo	
EIXO TEMÁTICO:	
<input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO	<input type="checkbox"/> DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	<input type="checkbox"/> MODERNIZAÇÃO ORGANIZACIONAL
<input type="checkbox"/> PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E FINANÇAS	<input type="checkbox"/> PREVIDÊNCIA
<input type="checkbox"/> TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	<input type="checkbox"/> CONTROLE INTERNO
RESPONSÁVEL PELO EVENTO: Danielle Pereira	
OBJETIVO: Facilitar a reflexão, a identificação do servidor público como agente de mudança para a construção de um atendimento de qualidade.	
PÚBLICO ALVO: Servidores/Empregados públicos.	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:	
1. Papel do servidor público na sociedade (identificação, limitações e novos desafios). 2. O que é atendimento: desenvolvimento de posturas e processos (da demanda à solução). 3. Natureza do atendimento. 4. Comunicação (empatia e feedback). 5. O servidor cidadão na gestão da imagem institucional: ferramentas e desafios.	
COMPETÊNCIAS ENVOLVIDAS	
CONHECIMENTOS: Papel do servidor público na sociedade; O que é atendimento; Natureza do atendimento; Comunicação (empatia e feedback).	HABILIDADES: Resolução de conflitos e saber ouvir.
ATITUDES: Empatia, flexibilidade, tolerância, cordialidade e relações humanas.	RESULTADOS: Os participantes devem internalizar técnicas de atendimento ao público.
PERÍODO: 28/03 a 01/04/2016	HORÁRIO: 8h às 12h
CARGA HORÁRIA: 20h/a	LOCAL: Sala 04
NÚMERO DE VAGAS OFERTADAS, POR TURMA: 40 vagas	
TIPO DE INSTRUTORIA: <input checked="" type="checkbox"/> SERVIDOR/EMPREGADO PÚBLICO <input type="checkbox"/> CONTRATADA	
CONSULTOR/INSTRUTOR: Denis Cavalcante Aur	
PERFIL DO CONSULTOR/INSTRUTOR: Licenciado em Pedagogia pela Universidade Estadual Vale do Acaraú-UVA; Bacharelado em Direito pela Faculdade Integrada Grande Fortaleza-FGF; Pós-Graduado em Gestão Escolar pela Universidade Federal do Ceará-UFC; Pós-Graduado em Gestão da Educação Pública pela Universidade Federal de Juiz de Fora-UFJF; Formação em Ciências Comportamentais pelo CETREDE- Universidade Federal do Ceará-UFC. Master PNL e Coaching pela Escola de Ciências Comportamentais; Atua desde 2001 no desenvolvimento e formação de pessoas. Atualmente é Gestor da Escola Estadual de Educação Profissional Leonel de Moura Brizola.	
DADOS COMPLEMENTARES: As vagas ofertadas serão preenchidas por ordem de encaminhamento e/ou pre-inscrição diretamente no Site http://www.seplag.ce.gov.br/ - Acesso a Sistemas – Guardião - Sistema de Capacitação "CAPACIT 2" por parte da área de Gestão de Pessoas das instituições, caso não possua a senha favor entrar em contato com a Célula de Secretaria-CESEC/EGPCE(Carlane) no 3101-3814. Para as Instituições que não estão cadastradas ainda neste Sistema o processo de inscrição se dará através do e-mail (inscricao.presencial@egp.ce.gov.br), até às 17h do dia 24/03/2016 (informando o nome completo, matrícula e CPF da pessoa a ser inscrita), além do envio eletrônico da ficha de inscrição devidamente preenchida (nome completo sem abreviatura). Favor observar o público-alvo. . Posteriormente, a EGP enviará eletronicamente a confirmação da inscrição para o(a) inscrito(a) e para os responsáveis das áreas de RH, utilizando o e-mail informado quando do envio do representante. . Após a inscrição, o Servidor(a) deverá comunicar a impossibilidade de participação (se for o caso) no mínimo, 02 (dois) dias úteis, antes do início do evento, sob pena de não participar de evento de Desenvolvimento de pessoas, promovidos pela EGP, por um período de 03 (três) meses. . . Será emitido Certificado de Participação para aquele que registrar a presença em sala de aula igual ou superior ao equivalente 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 SAIDA ANTECIPADA Para melhor cumprirmos com a nossa Missão de Desenvolver o processo educacional em gestão pública para servidores/empregados públicos, visando o aprimoramento da qualidade dos servidores ofertados ao cidadão, esclarecemos que é de fundamental importância a entrega da Ficha de Avaliação de Reação no ato da entrega da certificação. . Ao solicitar que outra pessoa receba o seu certificado, o cursista deverá encaminhar uma declaração permitindo a entrega do certificado à terceiro.	
Quaisquer dúvidas poderão ser dirimidas por Danielle Pereira (ramal 13832)	