



Universidade Federal de Minas Gerais

PRÓ-REITORIA DE RECURSOS HUMANOS / DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

CERTIFICADO

*Certificamos que **DESIREE AGUIAR SUZUKI** participou do
Treinamento **Atendimento ao Público**, realizado no
período de 18/4 a 2/5/2012, com a carga horária de
20horas.*

Belo Horizonte, 10 de maio de 2012.

Stavares

Deptº. de Desenvolvimento de
Recursos Humanos

Coordenadoria de Educação e
Desenvolvimento de RH

CONTEÚDO

- INTERESSE PELA QUALIDADE DO ATENDIMENTO
- PROGRAMA DE QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO
- O USUÁRIO EM PRIMEIRO LUGAR
- CONCEITO DE PARADIGMA
- EMPATIA NO TRABALHO
- COMUNICAÇÃO
- ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL
- ATENDIMENTO PRESENCIAL
- ATENDIMENTO AOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS
- DIFERENÇA ENTRE ATENDIMENTO E TRATAMENTO
- VALOR DO TEMPO
- PLANEJAMENTO PARA O ATENDIMENTO
- POSTURA E ÉTICA PROFISSIONAL
- PERFIL NECESSÁRIO AO PROFISSIONAL DO SÉCULO XXI