PLANO DE ENSINO	
Instituição	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Curso / Evento	Qualidade no atendimento ao público
Carga horária total	20h
Público-alvo	Todos os servidores
Número de participantes	45
Instrutor (es)	Vagner Rangel Moreira

Ementa

Para a excelência no atendimento ao público, é fundamental o investimento na qualificação de pessoas para que o atendimento de qualidade seja bem sucedido. Nesse sentido, o presente curso tem como proposta apresentar a importância do atendimento ao público com qualidade e os principais mecanismos para alcançar esta excelência.

Competências a serem desenvolvidas

- Compreender a importância da qualidade do atendimento ao público;
- Conhecer os elementos de uma boa comunicação;
- Identificar o perfil do público que atende e as suas principais demandas;
- Compreender as técnicas mais adequadas para cada tipo de atendimento.

Estratégias de Ensino

Utilização de fóruns e chats, discussões sobre casos práticos, atividades teóricas/questionário, vídeos do YouTube; encontros por Vídeoconferência via Google meet, interpretação de charges, textos e artigos científicos sobre a temática.

Recursos Didáticos

Como o curso será ministrado 100% à distância, o aluno precisará de um computador com acesso a internet para assistir as aulas.

Procedimentos de Avaliação

- Atividades avaliativas: a cada aula será solicitada a participação do aluno, seja pela participação no fórum ou pela resposta a uma questão proposta. A cada uma dessas participações serão atribuídas notas até 0,5 (meio ponto) e presença naquela aula. Além disso, um teste de múltipla escolha deverá ser feito para compor os outros 5,0 (cinco pontos) restantes.

- Obtenção de frequência de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) na respectiva carga horária da ação de desenvolvimento.

Conteúdo e Cronograma

Aula	Data	Horário	Conteúdo Programático	Estratégia de ensino
1	16/06/2020		Gestão da Qualidade. Qualidade no atendimento ao público. Qualidade em serviços. Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos.	Vídeo Gravado de boas-vindas e apresentação do curso. Apresentação de PowerPoint. Vídeos do YouTube.
2	18/06/2020		Atendimento: Conceito, funcionalidades e importância. Diferença de Atendimento e Tratamento. Princípios e ações para um bom atendimento. Fatores para um atendimento ao público de excelência.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Fórum. Vídeoconferência, via Google meet, às 16h.
3	23/06/2020		Comunicação e tipos de linguagens. Estratégias verbais e não-verbais. Barreiras à comunicação. Perfil do profissional de atendimento. Apresentação pessoal e postura profissional. Atitudes do profissional que ajudam na conquista de um bom atendimento. Competências fundamentais	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Textos para leitura.

			para os profissionais de atendimento.	
4	25/06/2020		Quem é o público? Público interno e público externo. O perfil dos clientes/usuários da UFRRJ. Como o cliente/usuário quer ser atendido? Como tratar clientes/usuários irritados ou nervosos.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Fórum. Vídeoconferência, via Google meet, às 16h.
5	30/06/2020		Tipos de atendimento: atendimento pessoal ou presencial.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Leitura de textos.
6	02/07/2020		Tipos de atendimento: atendimento telefônico.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Leitura de textos.
7	07/07/2020		Tipos de atendimento: atendimento virtual por e-mail.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Leitura de textos. Vídeoconferência, via Google meet, às 16h.
8	09/07/2020		Tipos de atendimento: atendimento virtual por link fale conosco e redes sociais.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Leitura de textos.
9	14/07/2020		Atendimento a públicos diferenciados e suas especificidades (pessoas com deficiência e idosos)	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Leitura de textos.
10	16/07/2020		Gestão de Reclamações e Ouvidoria. Avaliação Final.	Apresentação de PowerPoint. Vídeos de YouTube. Leitura de textos. Formulário eletrônico Google Sala de Aula.

Referências Bibliográficas

Atendimento e Tratamento: As duas faces da mesma moeda. Disponível em http://www.projedata.com.br/noticias/atendimento-e-tratamento-as-duas-faces-damesma-moeda. Acesso em: 20 de abril de 2020.

Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Serviço Público. Disponível em http://www.vitoria.es.gov.br/arquivos/20170703_cartilhaexcelenciaeboas.pdf. Acesso em: 20 de abril de 2020.

Manual de Atendimento ao Cliente Abendi. Disponível em http://abendici.org.br/download/manual_atendimento_cliente.pdf. Acesso em: 05 de maio de 2020.

Postura no atendimento. Disponível em http://www.paulobarretoi9consultoria.com.br/site/wpcontent/uploads/2015/08/apostiladeatendimentoaocliente57084.pdf. Acesso em: 05 de maio de 2020.

Qualidade no Atendimento. Disponível em https://sites.google.com/site/qualidadenoatender/modulo-1/atividade-1. Acesso em: 20 de abril de 2020.

Currículo resumido do(s) instrutor (es) e contato

Vagner Rangel Moreira: Doutor em Políticas Públicas Comparadas pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (2016) com tese na área de Direito da Propriedade Intelectual e Desenvolvimento Territorial. Ex-bolsista da CAPES durante a sua participação no Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior na Universidade de Coimbra (20016). Especialista em Gestão Pública pela Universidade Cândido Mendes (2012) e Direito da Administração Pública pela Universidade Federal Fluminense (2010). Possui graduação em Letras (Português-Alemão) pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2002) e em Direito pela Universidade Estácio de Sá (2007). Secretário Executivo da UFRRJ. Professor de Direito e Relações Interpessoais da SEEDUC/RJ. Advogado inscrito na OAB/RJ desde 2007. Tutor à Distância do CEDERJ nas disciplinas: 1- Instituições de Direito Público e Privado; 2- Direito Administrativo.

E-mail do Instrutor: vagrang@gmail.com