



MATRIZ DO CURSO EAD - PEC 2018163

Curso: ATENDIMENTO AO CIDADÃO - EAD - ESPEP - OUTUBRO 2018

Período: 30/10/2018 até 20/11/2018

Nº Participantes: 30

Carga Horária: 20

Objetivo:

Explicar a importância do bom atendimento ao cidadão pelos servidores públicos, a partir da apreensão de conceitos relacionados ao serviço público e ao atendimento e identificar as competências essenciais necessárias ao servidor para oferecer atendimento e tratamento de qualidade ao cidadão.

Papéis:

Tutor:

- DAR FEEDBACK AOS PARTICIPANTES DO FÓRUM DE APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO;
- ESCLARECER DÚVIDAS DOS ALUNOS.

Coordenador: ACOMPANHAR INSCRIÇÕES, FREQUÊNCIA E PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS.

Módulos

Módulo 1 - VISÃO SISTEMÁTICA DO ATENDIMENTO			30/10 à 05/11 de 2018
Conteúdo:	Atividade:	Ferramentas:	Avaliação:
<ul style="list-style-type: none">• VISÃO SISTÊMICA DO ATENDIMENTO;• O SERVIÇO PÚBLICO E O ATENDIMENTO AO CIDADÃO;• ATENDIMENTO & TRATAMENTO;• VISÃO SISTÊMICA;• VISÃO SISTÊMICA DO ATENDIMENTO;• EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE NO ATENDIMENTO.	<ul style="list-style-type: none">• LEITURA DO MANUAL DIDÁTICO;• FÓRUM DE APRESENTAÇÃO;• FÓRUM DE DISCUSSÃO.	<ul style="list-style-type: none">• APOSTILA EM PDF;• TELA EM PPT E LEITURA COMPLEMENTAR DISPONIBILIZADOS NO MOODLE.	<ul style="list-style-type: none">• FÓRUM DE SPRESENTAÇÃO;• FÓRUM DE DISCUSSÃO• EXERCÍCIO DE APRENDIZAGEM;• AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.
Módulo 2 - COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO SERVIDOR PÚBLICO			06 à 12 de Novembro de 2018
Conteúdo:	Atividade:	Ferramentas:	Avaliação:
<ul style="list-style-type: none">• COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DO SERVIDOR PÚBLICO;• COMPETÊNCIA - CONHECIMENTO - SABER O QUE FAZER;• COMPETÊNCIA - HABILIDADE - SABER COMO FAZER;• COMPETÊNCIA - HABILIDADE COMUNICATIVA;• COMPETÊNCIA - ATITUDE - QUERER FAZER;• COMPETÊNCIA - ATITUDE - MOTIVAÇÃO.	<ul style="list-style-type: none">• LEITURA DO MANUAL DIDÁTICO;• FÓRUM DE APRESENTAÇÃO;• FÓRUM DE DISCUSSÃO.	<ul style="list-style-type: none">• APOSTILA EM PDF;• TELA EM PPT E LEITURA COMPLEMENTAR DISPONIBILIZADOS NO MOODLE.	<ul style="list-style-type: none">• FÓRUM DE SPRESENTAÇÃO;• FÓRUM DE DISCUSSÃO• EXERCÍCIO DE APRENDIZAGEM;• AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.
Módulo 3 - PRINCÍPIOS ÉTICOS E LEGAIS			13 à 20 de Novembro de 2018
Conteúdo:	Atividade:	Ferramentas:	Avaliação:



<ul style="list-style-type: none">• PRINCÍPIOS ÉTICOS E LEGAIS;• PRINCÍPIOS ÉTICOS;• DIREITOS DO CIDADÃO E DEVERES DO SERVIDOR PÚBLICO;• A IMPORTÂNCIA DA IMAGEM DO SERVIÇO PÚBLICO;• O PAPEL DO SERVIDOR NA CONSTRUÇÃO, PRESERVAÇÃO E RENOVACÃO DA IMAGEM DO SERVIÇO PÚBLICO;• COMO LIDAR COM RECLAMAÇÕES OU SITUAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS.	<ul style="list-style-type: none">• LEITURA DO MANUAL DIDÁTICO;• FÓRUM DE APRESENTAÇÃO;• FÓRUM DE DISCUSSÃO.	<ul style="list-style-type: none">• APOSTILA EM PDF;• TELA EM PPT E LEITURA COMPLEMENTAR DISPONIBILIZADOS NO MOODLE.	<ul style="list-style-type: none">• FÓRUM DE SPRESENTAÇÃO;• FÓRUM DE DISCUSSÃO• EXERCÍCIO DE APRENDIZAGEM;• AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.
---	--	---	---

Ao final do Curso haverá uma Avaliação de Reação, indispensável para sua certificação.

Referências