

Atendimento ao Cidadão: Comunicação Humanizada, Ética Institucional e Qualidade no Serviço Público

Datas

05/03/2026 09:00 - 11:45

05/03/2026 13:45 - 17:00

06/03/2026 09:00 - 11:00

Programa

1. Comunicação Humanizada e Escuta Ativa

- Comunicação verbal e não verbal
- Escuta ativa na prática
- Empatia no serviço público
- Linguagem simples e acessível
- Barreiras na comunicação com o cidadão
- Comunicação inclusiva

2. Ética, Cidadania e Serviço Público

- O papel do servidor no atendimento ao cidadão
- Direitos e deveres do cidadão
- Ética no atendimento
- Respeito, equidade e imparcialidade
- Postura profissional diante de conflitos

3. Gestão de Conflitos e Atendimento a Situações Difíceis

- Tipos de conflito no atendimento
- Como lidar com cidadãos insatisfeitos
- Comunicação não violenta
- Controle emocional
- Técnicas de desescalonamento
- Atendimento sob pressão

4. Inteligência Emocional no Atendimento

- Autoconhecimento
- Autorregulação emocional
- Empatia
- Limites emocionais no atendimento
- Prevenção do desgaste emocional (burnout)

5. Acessibilidade e Atendimento Inclusivo

- Atendimento a pessoas com deficiência

- Atendimento a idosos
 - Linguagem acessível
 - Atendimento inclusivo e respeitoso
 - Barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais
-

Local

SEDE do IGAM - Rua dos Andradas 1560, 18º andar - Galeria Malcon - Centro.

Público-Alvo

Servidores públicos, colaboradores de órgãos e entidades públicas, profissionais que atuam no atendimento direto ao cidadão, presencial ou remoto, incluindo áreas administrativas, saúde, assistência social, educação, segurança, ouvidorias, centrais de atendimento, recepção e demais setores que mantêm contato com o público.

Investimento

Para órgãos e entidades não assinantes dos informativos do IGAM	R\$1.100,00
Para órgãos e entidades assinantes dos informativos do IGAM	R\$920,00

Professores

CLAUDIA LACERDA

Bacharel em Administração, Coordenadora do Micro Crédito e Qualificação Empresarial na Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Turismo e Eventos de Porto Alegre. Presidente licenciada da Amicro PoA e atualmente Diretora Institucional. Conteudista com mais de 20 anos desenvolvendo pessoas através de cursos ou palestras com foco em resultados , buscando mudança de hábitos e atitudes. Sócia da Incentivo Treinamentos - Empresa focada em desenvolvimento humano através de cursos, palestras e mentorias. Diretora da Associação Comercial de Porto Alegre (2022/2024), Coordenadora do NuCon (Núcleo de Consultorias da Associação Comercial de Porto Alegre (2023/2024). Coordenadora do NuME (Núcleo de de Mulheres Empreendedoras)da Associação Comercial de Porto Alegre (2022/2023), Coautora do Livro "2020 Cada dia é uma nova chance". Consultora Empresarial em Gestão Organizacional.

Observações

Empenho

O empenho deverá ser feito em nome de Instituto Gamma de Assessoria a Órgãos Públicos LTDA - CNPJ: 01.484.706/0001-39

Certificados

Os certificados serão disponibilizados no Portal do Aluno, através do link aluno.igam.com.br, após a realização do curso