

# ÉTICA E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

---

## **Objetivo Geral**

Capacitar o participante a aperfeiçoar e promover a aquisição de comportamentos, valores e atitudes voltados para a eficiência e eficácia no atendimento ao cidadão.

## **Objetivos Específicos**

- Ter consciência do papel do servidor público no contexto global de constante renovação de conhecimento e de transformações sociais.
- Conhecer as bases da estrutura psíquica do ser humano e os pressupostos psicológicos que exercem influência no atendimento.
- Desenvolver atitude ética pessoal e profissional.
- Assumir posturas do bom atendimento que favoreçam a interação do servidor com o usuário da Justiça.
- Usar a criatividade para a resolução de problemas no ambiente de trabalho.

## **Metodologia**

Aulas expositivo-dialogadas, uso de apostila e recursos audiovisuais.

## **Conteúdo Programático**

- O servidor público
- O compromisso com a causa pública
- O servidor e as novas atitudes diante das transformações e mudanças sociais
- A necessidade de atualização e renovação de conhecimentos
- A estrutura psíquica do ser humano: noções básicas
- O homem e suas defesas nos relacionamentos
- A ética no trabalho
- A ética como norteadora do servidor
- Ética pessoal e profissional
- Pressupostos psicológicos na excelência do atendimento
- Percepção, comunicação e motivação
- Percepção: auto e hetero
- Preconceitos e estereótipos
- A importância da percepção no atendimento
- Posturas do bom atendimento
- A comunicação
- Objetividade e clareza na comunicação
- Uso da linguagem adequada
- Saber escutar e falar no tempo adequado
- Barreiras na comunicação

- Melhorando a imagem da instituição
- A importância do atendimento da qualidade
- A interação do servidor com o usuário da Justiça
- Perfil do serventuário no atendimento ao público
- Criatividade e resistência a mudanças
- Resolução de problemas
- Criatividade
- Proatividade
- Conformismo e mudança

### **Bibliografia Indicada**

COMTE, A. Coleção *Os pensadores*. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1996.

HERRNSTEIN, R. BORING, E. Textos básicos de história da psicologia. São Paulo, Herder, 1971.

MARX, M. HILLIX, W. Sistemas e teorias em psicologia

**Carga horária: 20 horas**

<p><b>Atualização: 26/01/2010</b> <b>Revisão: 04</b> <b>Total de páginas: 02</b></p>
--