

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Excelência no atendimento ao cidadão

Apresentação
Aula 1

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 — Brasília/DF — CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



Curso
Excelência no atendimento ao cidadão

Ricardo Alexandre de Sousa Nunes

Aula 1

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Vídeo

Comece bem o seu dia!

<https://www.youtube.com/watch?v=SGPJfiMWXAA>

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



**Vocês decidem...
Como vai ser o passeio!!**



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



BINGO

HUMANO

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

“Atendimento ao cliente não é uma técnica a ser implantada, mas uma postura a ser cultivada.”

Mario Persona

“Somos cidadãos a serviço de outros cidadãos”.

Escola de Educação Corporativa da Unicamp

“Representamos o Estado quando atendemos uma pessoa”.

Autor desconhecido

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Objetivos do curso

- Disseminar conceitos, técnicas e ferramentas eficazes, visando a competência no atendimento ao público, considerando o papel do servidor e a importância do atendimento ao cidadão;
- Conceituar o que é um bom atendimento para o serviço público, identificando a diferença entre atendimento e tratamento;
- Definir sociedade, Estado, serviço público e governo.

Conteúdo

1. Introdução;
2. Breve histórico da evolução do Estado;
3. Novo cidadão, novas exigências;
4. O papel do atendente na organização;
5. Princípios da Administração Pública;
6. Ética na esfera pública;
7. A organização pública e a missão institucional;
8. Embasamento legal do atendimento ao cidadão;
9. Deveres do servidor atendente;

10. Percepção;
11. Momento da Verdade (MV) – um conceito fundamental;
12. Comunicação;
13. Trabalho em equipe;
14. Relacionamento interpessoal;
15. Empatia;
16. Qualidade no atendimento;
17. Atendimento a pessoas com deficiência.

Expectativas

O que eu espero deste curso?



Contrato de convivência

Instrutor/Facilitador

Participantes



Do contrato de convivência

Sentimentos que devem ficar dentro da sala

- Atenção;
- Paciência;
- Parceria;
- Bom humor;
- Criatividade;
- Participação;
- Interesse;
- Tolerância;
- Respeito;
- Humanidade.

Sentimentos que devem ficar fora da sala

- Falta de atenção;
- Arrogância;
- Indisciplina;
- Raiva;
- Tristeza;
- Preguiça;
- Estresse;
- Sono;
- Desinteresse;
- Urucubaca.

Vídeo

Convivência

<https://www.youtube.com/watch?v=jhwjdba4Fvk>





O que
Acontece em
VEGAS
Fica em
VEGAS

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia

GDF

Focalize naquilo que pode influenciar.



CÍRCULO DE PREOCUPAÇÃO

CÍRCULO DE INFLUÊNCIA

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia

GDF

Focalize naquilo que pode influenciar.

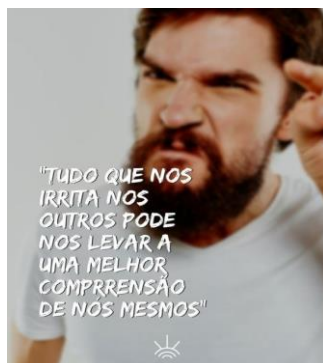
- Você pode classificar situações e circunstâncias em duas categorias:
- Coisas que você pode influenciar por meio de escolhas (círculo de influência) e coisas que podem lhe dizer respeito, mas sobre as quais você tem pouca ou nenhuma influência (círculo de preocupação);
- Lembre-se!!



- Pessoas proativas focam naquilo que podem influenciar e não se preocupam com o que não podem.



- Ao contrário, pessoas reativas focam em seu próprio círculo de preocupação, deixando de perceber as coisas que podem realmente influenciar.



- Quando olhamos para o que se encontra dentro de nosso círculo de preocupação, fica claro que existem situações sobre as quais não temos controle efetivo e outras em que podemos interferir;
- Ao determinar em qual dos dois círculos concentramos a maior parte do nosso tempo e da nossa energia, podemos descobrir muito sobre nosso grau de proatividade;



- As pessoas proativas concentram seus esforços no círculo de influência. Elas mexem com aquilo que podem modificar, a natureza da energia delas é positiva, engrandecedora e ampla, o que leva ao aumento do círculo de influência.
- As pessoas reativas, por outro lado, concentram os esforços no círculo de preocupação; o foco delas recai na fraqueza dos outros, nos problemas do meio ambiente, nas circunstâncias que fogem ao controle delas.

COMECE ONDE
VOCÊ
ESTÁ
USE O QUE
VOCÊ
TEM
FAÇA O QUE
VOCÊ
PODE

IG
DANIEL BALDINO

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Focalize naquilo que pode influenciar.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



- É hora de balançar o esqueleto!!! (formação dos grupos)



Breve histórico da evolução da Administração Pública

Trabalho em grupo

Grupo 1 – Modelo Patrimonialista

Grupo 2 – Modelo Burocrático

Grupo 3 – Modelo Gerencial

Grupo 4 – Novo cidadão, novas exigências



RESUMO DOS **MODELOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

PATRIMONIALISTA

Leis: conjunto de costumes

Cargos públicos:

- Escolhidos por relações pessoais;
- Confusão entre os interesses público e privado.

BUROCRÁTICO

Leis: conjunto de normas racionais

Cargos públicos:

- Escolhidos por conhecimento técnico;
- Separação entre os interesses público e privado.

GERENCIAL

Leis: conjunto de normas racionais legitimadas pela participação social

Cargos públicos:

- Escolhidos por conhecimento técnico, com valorização de atuações coletivas;
- Separação entre os interesses público e privado, com valorização de órgãos de controle e transparência pública.

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Novo cidadão, novas exigências

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



A nova Administração Pública

- Segunda metade do século XX – início da era do conhecimento e da informação;
- Grandes transformações tecnológicas, sociais e econômicas;
- Globalização de mercados.



A evolução da Administração Pública

Gestão pública orientada para resultados

Que modelo de gestão pública a sociedade está demandando atualmente?

Gestão pública orientada para resultados:

- Gratificações por produtividades;
- Gratificações por titulações ou qualificações;
- Metas a serem atingidas.



Administração pública gerencial

- Mais controle dos resultados a serem obtidos do que com os procedimentos;
- Transparência e controle dos custos dos produtos e serviços;
- Parceria com a sociedade civil e maior autonomia para as entidades administrativas;
- Ênfase no princípio da eficiência, observando sempre o princípio da legalidade;
- Novo cidadão, que tem acesso às tecnologias e maior conhecimento dos seus direitos.

Vídeo

Recomeço

<https://www.youtube.com/watch?v=3x6CbaSpvgI>

