

**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAIBA
CORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO**

PROJETO DE TREINAMENTO

1 – Identificação do Treinamento

Curso : Excelência no atendimento ao cliente .

PÚBLICO-ALVO: Servidores da CODES e SGP

2 – Objetivos do Projeto

Geral:

Capacitar os servidores nas técnicas comportamentais de atendimento e de comunicação visando aprimorar a qualidade e eficiência no atendimento das prestações jurisdicionais que são das competências dos servidores que irão participar diretamente do aludido treinamento.

Por oportuno, entendemos que o curso em tela é de suma importância, eis que tem também terá o condão de desenvolver as habilidades de comunicação, ser assertivo para se posicionar com cuidado, bom senso e sensibilidade. Neste sentido, oportunizará, ainda aos participantes o estabelecimento de uma visão de futuro pessoal e profissional, com o objetivo de orientar o seu autodesenvolvimento e o desenvolvimento de suas equipes de trabalho. Portanto, como a nova fase da Gestão Pública é a priorização do atendimento ao cidadão, razão assiste a necessidade da presente temática, eis que possibilitará aos envolvidos o desenvolvimento de algumas competências essenciais ao servidor, vejamos: liderança, iniciativa, inteligência emocional, ordenação de ideias, formas de persuasão, argumentos e contra-argumentos, concentração, foco, ética profissional, presteza no atendimento, estilo, linguagem, motivação, postura, presteza, equilíbrio, planejamento, desenvoltura, entre outros.

Outrossim, a capacitação nesta temática permitirá sem sombra de dúvidas que o servidor desenvolva amplamente seu poder de comunicação e as mais diversas habilidades, ensejando assim um atendimento claro, rápido, planejado e bastante eficiente.

Específico:

- Ensinar a como construir a confiança e influenciar pessoas e a equipe;
- Desenvolver a definição de propósitos pessoais e profissionais;
- Auxiliar no desenvolvimento de uma conexão estratégica entre ações e efetivações da equipe;
- Focar a conexão entre o trabalho produzido pela equipe e o modelo econômico e estratégico da organização;
- Focar na presteza e agilidade do processo de trabalho;
- Propiciar o pleno desenvolvimento das habilidades de comunicação;
- Planejamento das ações, do tempo, do serviços;
- Análise do campo de força;
- Qualificação para lidar com situações conflitantes e estressantes;
- Mudanças nas rotinas de trabalho;
- Planejamento das capacitações;

2 – Objetivos do Projeto

- Mudanças comportamentais;
- Estratégias Funcionais;
- Melhoria da instituição.

3 - Metodologia

A metodologia a ser exercida neste projeto se constitui de atividades vivenciais, promovendo a reflexão e integração do ciclo de atividade relacional, visando a auto-observação, auto-compreensão, o auto-conceito e a auto-aceitação, na busca do autodesenvolvimento e o desenvolvimento de suas equipes de trabalho, na busca incessante pela qualidade do atendimento ao público.

4 – Conteúdo Programático

Este Treinamento ajudará aos participantes a responderem algumas questões relacionadas como os papéis da Liderança, Desenvolvimento, Encaminhamento, Alinhamento, Valorização, Metodologia, Planejamento, Comunicabilidade, Habilidades, Produtividade, Motivação e Modelagem.

- Competências intrapessoais: Conhecimentos, habilidades, atitudes, comportamentos;
- Comunicação;
- Concentração, foco e trabalho;
- Os princípios orientadores;
- Os diferentes níveis de valorização;
- A liderança influente, a importância do valor exemplo;
- Prioridade no atendimento ao público;
- Empatia;
- Resiliência;
- Inteligência Emocional;
- Planejamento;
- Concentração;

4 – Conteúdo Programático

- Motivação;
- Liderança;
- Qualidade;
- Presteza, Eficiência e Agilidade;
- Linguagem;
- Padrões de qualidade;
- Desenvolvimento Pessoal;
- Empatia;
- Inteligência Emocional;
- Métodos de Excelência no Atendimento;
- Ética Profissional;
- Autoconhecimento e Autodesenvolvimento;
- Moralidade no Serviço Público;
- Imagem Organizacional;
- Imagem Profissional;
- Aperfeiçoamento das Técnicas de Atendimento;

5– Número de Participantes

Participantes do curso: 6 seis servidores (CODES/SECAT e SGP).

6 – Condições para a execução dos serviços

6.1- Apresentação dos Temas;

6.2 Mínimo de 20 (vinte) horas;

6.3 Período mais adequado para a realização do evento: Entre o mês de outubro de 2017;

6.4 Local do Evento: A ser designado pela Empresa a ser contratada;

- 6.5 Disponibilização de instrutor/palestrante com experiência curricular comprovada;
- 6.6 Disponibilização de material didático robusto, coeso e atualizado.

7 – Previsão Orçamentária

Custeado com verba de capacitação para o exercício de 2017, através de pré-empenho a ser efetivado pela SAO.

O valor estimado do investimento para as inscrições é de aproximadamente R\$ 14.000,00 (Quatorze mil reais) por servidor.

João Pessoa, 06 de outubro de 2017.

Ticiane Trindade Leite Leitão
Chefe da SECAT

De acordo:

RODRIGO VERAS DE CARVALHO
Coordenador de CODES