

Fundamentos da Qualidade em Serviços

O curso “**Fundamentos da Qualidade em Serviços**” foi elaborado para garantir a excelência no atendimento prestado como um componente essencial de sua cultura organizacional, focada em alcançar maior satisfação do cidadão e proporcionar um serviço público mais eficaz e confiável. O atendimento ao público externo é uma das mais importantes etapas nos serviços prestados, pois é responsável pela imagem que a sociedade tem da prestação jurisdicional. No que se refere ao atendimento interno, a qualidade no atendimento pode resultar em uma maior eficiência, pois evita retrabalho, ruídos de comunicação e traz um melhor relacionamento interpessoal.

MODALIDADE
EAD-Autoaprendizagem¹

CARGA HORÁRIA
10 horas

DISPONIBILIDADE²
30 dias para concluir

PÚBLICO-ALVO
Magistrados(as), Servidores(as)
1G e 2G e estagiários(as).

CERTIFICADO
Para emitir, é necessário concluir o curso com média final mínima de 7,0.

INSTRUTOR
Paulo Renato Petry

AVALIAÇÃO

Atividade avaliativa sobre os conteúdos do curso, disponibilizada no ambiente virtual e com duas chances de alcançar a média.

OBJETIVO

Promover o desenvolvimento de habilidades relacionadas ao melhor atendimento ao público interno e externo do PJRS.

CONTEÚDO

· Fundamentos da qualidade do atendimento. Qualidade em serviços e o papel de cada um na sua imagem. Quem são os clientes do Poder Judiciário. Atributos de um atendimento de excelência. Princípios éticos e valores no atendimento público. Técnicas para lidar com situações de problemas e reclamações. Efetividade do atendimento e solução de problemas.

¹ A modalidade EAD-Autoaprendizagem não tem tutoria e tira-dúvidas de conteúdo.

² Prazo que o curso ficará disponível para conclusão a partir da inscrição, não é prorrogável.



E faça
também
parte
da

COMUNIDADE

