



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

OUVIDORIA NACIONAL DO

MINISTÉRIO PÚBLICO



PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO PARA AS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

26 E 27
JUNHO

LOCAL :

Plenário do CNMP

INSTRUTOR:

Vladimir da Matta G. Borges

26/06/2019

09:00 – 09:30 *Abertura*

09:30 – 10:45 **Panorama Normativo do atendimento ao público no Ministério Público** (*Dra. Andréa Moura Santos Sampaio e Dra. Rose Meire Cyrillo*)

10:45 – 11:00: *Intervalo*

11:00 – 12:15 **Competências necessárias ao atendimento ao público**

12:15 – 14:00 : Intervalo - Almoço

14:00 – 15:30 **Tipos, elementos e ferramentas de comunicação**

15:30 – 16:00: *Intervalo*

16:00 – 17:30 **Técnicas de comunicação no atendimento presencial**

27/06/2019

09:00 – 10:30 **Preparação e estruturação do atendimento**

10:30 – 10:45: *Intervalo*

10:45 – 12:15 **Linguagem escrita e atendimento por telefone**

12:15 – 14:00 : Intervalo - Almoço

14:00 – 15:30 **Facilitação de diálogos em ouvidoria**

15:30 – 16:00: *Intervalo*

16:00 – 17:30 **Atendimento a pessoa com transtorno psiquiátrico**
(*Dr. Thiago Blanco Vieira*)