

ATENDIMENTO E ESCUTA AO CIDADÃO

BRASÍLIA (DF), 23 E 24 DE NOVEMBRO DE 2017

PROGRAMAÇÃO DO 1º DIA

DIA	HORA	ATIVIDADE
23/11	8:00 – 8:30	Credenciamento
	8:30 – 9:00	Abertura
	9:00 – 10:40	Ouvidoria, atendimento ao público e escuta qualificada no Setor Público
	10:40 – 11:00	<i>Intervalo</i>
	11:00 – 12:30	Excelência no atendimento: Valor Estratégico, tratamento e trabalho em equipe. Modalidades de atendimento: Presencial, por telefone e por meio digital.
	12:30 – 14:30	<i>Intervalo para almoço</i>
	14:30 – 16:00	Vídeos e diálogo em grupo: Atendimento presencial
	16:00 – 16:20	<i>Intervalo</i>
	16:20 – 18:00	Vídeos e diálogo em grupo: Atendimento e suas diversas modalidades: por telefone e por meio digital.



PROGRAMAÇÃO DO 2º DIA

DIA	HORA	ATIVIDADE
24/11	8:30 – 9:00	Abertura: dinâmica da exclusão
	9:00 – 10:40	Vídeos e diálogo em grupo: atendimento presencial e suas diversas modalidades.
	10:40 – 11:00	<i>Intervalo</i>
	11:00 – 12:00	Estudos de casos especiais de atendimento em Ouvidoria: doença mental, alcoolismo, dificuldade de expressão.
	12:00 – 12:30	<i>ENCERRAMENTO</i>