



## **CURSO DE CAPACITAÇÃO EM QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

### **Apresentação:**

Os novos desafios da competitividade global conduzem as organizações a rupturas em seus paradigmas e à implantação de novos sistemas de gestão que privilegiem o desenvolvimento de seus talentos humanos.

Nesse contexto, as tecnologias da informação possibilitam inovar o modelo de Gestão de Pessoas por meio da adoção de ambientes de colaboração e a prática de educação à distância no processo de ensino-aprendizagem.

A Rede de Colaboração e Aprendizagem das IFE – RCI, através da metodologia de educação à distância, oferece o *Curso de Capacitação em Qualidade no Atendimento*. Este curso é o marco do lançamento da citada Rede. A intenção do Comitê Gestor é que futuramente possamos agregar outros cursos que estão sendo oferecidos pelas IFE.

### **Objetivo do Curso:**

Fornecer subsídios para a formação do servidor público, para que seja: ético, perspicaz, autoconfiante e com habilidade no trato com o público.

### **Unidades Temáticas:**

O curso é dividido em três temas: A EXCELÊNCIA E A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA, ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO e PRODUÇÃO TEXTUAL, os quais poderão ser iniciados pelo tema de seu interesse ou na ordem que desejar.

**Público-alvo:** Servidores das IFE

**Pré-requisito:** Possuir Ensino Médio completo

**Carga Horária Total:** 120 horas

**Número de Vagas:** 40 servidores por IFE

**Período de pré-inscrição:** 07 a 18/12/2009

**Período de realização:** 18/01 a 16/04/2010

**Ambiente Organizacional:** Todos

**Local:** Ambiente Virtual da RCI: [www.rci.edu.br](http://www.rci.edu.br)

**Critério de Seleção:** A seleção dos inscritos é da responsabilidade da CDH. Após a seleção, serão validadas as matrículas (senhas) a partir do recebimento das inscrições encaminhadas pelo Dirigente da Unidade.

**Informações complementares:** Através do telefones: (71) 3283-6407 ou 3283-6409