



## CAPACITAÇÃO EM:

---

# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO EXTERNO POR MEIO DA FERRAMENTA COACHING

---

## PROPOSTA TREINAMENTO

**INSTRUTOR:**  
**PROFª ANA CRISTINA GALO**

---

### INFORMAÇÕES:

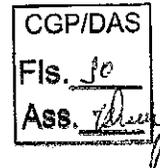
ICAP - Central de relacionamento: (65) 3641-5347  
(65) 98116-9633, (65) 99236-5259, (65) 99679-2601  
Segunda a sexta – 8:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00 horas  
E-mail: [comercial@icapcursos.com.br](mailto:comercial@icapcursos.com.br)

**[www.icapcursos.com.br](http://www.icapcursos.com.br)**

Endereço: Av. República do Líbano nº 04, bairro Monte Líbano – Cuiabá – MT

**JANEIRO - 2020**

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.



## APRESENTAÇÃO

O Instituto de Capacitação e Pós-graduação – ICAP, vem atuando no mercado desde agosto 2008, tem como uma de suas linhas de ação cursos de extensão, capacitação e pós-graduação *lato sensu*, que privilegia a formação profissional nas suas especificidades, assegurando, desta forma, seu compromisso com a sociedade enquanto instituição de ensino.

A empresa tem com objetivo difundir as áreas de administração pública, contabilidade pública e direito visando oferecer cursos voltados para o aperfeiçoamento profissional.

Nossa missão é formar profissionais competentes, comprometidos com valores éticos, com consciência ambiental e responsabilidades na participação do processo de integração e desenvolvimento social, político e econômico. Para isso seus sócios e funcionários tem buscado ao longo desses anos a satisfação dos seus clientes, procurando apresentar seus trabalhos com responsabilidade, qualidade e honestidade.

Ao longo desses anos já realizamos cursos entre de pós-graduação *lato sensu* e capacitações com uma média de 35 alunos por turma, todos voltados para as áreas de contabilidade pública, administração pública, direito tributário, direito constitucional, direito administrativo, economia, custos, tecnologia da informação, gestão de pessoas, liderança e coaching e serviço social.

Assim, o Instituto de Capacitação e pós-graduação – ICAP tem como uma de suas linhas de ação cursos de capacitação e especialização que é uma forma de levar seus serviços aos profissionais de cada área.

A título de demonstrar a cronologia do contexto no atendimento ao cliente, foi na década de 90, que a frase ‘o cliente tem sempre razão’ ganhou uma nova roupagem: agora, o cliente e as suas necessidades são o foco de todas as decisões de negócios. Em 1990, foi criado o Código de Defesa do Consumidor no Brasil.



O “retorno aos clientes” chegou nos anos 90, quando as empresas passaram a dar brindes por fidelidade: pontos no cartão de crédito, dinheiro para abrir contas em bancos, milhas para viajantes fiéis e outros. Tudo isso para aumentar as vendas.

Tudo isso mudou muito a forma como as empresas lidam com seus públicos. Os programas de fidelidade se expandiram e a voz do consumidor passou a ser amplificada com o surgimento dos Serviços de Atendimento ao Cliente e Ouvidorias. A disseminação da internet ajudou na criação de mais opções para a melhoria desse serviço.

Com isso, o atendimento passou a ser o diferencial para empresas que querem se destacar. Com mercados mais dinâmicos e globalizados, os clientes se tornaram mais informados e exigentes. Esse novo perfil os fez perder o medo de reclamar ou ligar para tirar dúvidas. O rótulo de passivo foi deixado de lado e o consumidor tornou-se o objeto mais importante no mercado.

Assim, as exigências sobre as organizações aumentaram e, hoje, qualidade e excelência na prestação de serviços não representam mais um grande diferencial. Ao contrário, são fundamentais para competir, já que atualmente se valorizam mais as experiências que os produtos em si.

A expansão das redes sociais traz consigo a Era da Experiência: antes, as experiências negativas eram compartilhadas apenas com um grupo pequeno de pessoas, mas hoje o conteúdo de uma reclamação alcança milhares de usuários, espalhando a visão negativa sobre a empresa.

O novo consumidor é bem informado, opina sobre as marcas, exige seus direitos publicamente, comunica-se com as empresas, pesquisa sobre os produtos, questiona e age consciente de sua importância para os negócios das companhias. Esse poder individual é mais relevante do que nunca.

Essa possibilidade de opinar publicamente sobre qualquer coisa (e a facilidade de se informar) cresceu muito com as redes sociais. Elas mudaram muito a relação da empresa com seu público final: o cliente passou a ter participação efetiva nos processos de decisões estratégicas nas organizações.

Além disso, os meios de comunicação com o cliente internos e externos vão continuar evoluindo; alguns vão desaparecer, enquanto novos surgem cada vez mais rápido. Quem não se atualizar constantemente vai ficar para trás.

É fundamental que as instituições se capacitem, pois a excelência no atendimento é um dos maiores ativos que uma empresa pode ter.

*[assinatura]*

Os objetivos específicos do curso de EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO EXTERNO POR MEIO DA FERRAMENTA COACHING é disponibilizar ferramentas para lidar com as reclamações do cliente. Proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários que buscam serviço, manter um elevado padrão de qualidade no atendimento aos usuários através do planejamento. Atender à população, seu público-alvo, com relações humanizadas no trabalho, centradas no acolher, escutar, informar, conhecer melhor o cliente, interpretar o que o cliente necessita e atendendo bem. Atuar de acordo com a estrutura, a cultura, a filosofia e o funcionamento da instituição, bem como as fases do planejamento e controle. Atuar comportamental e eticamente de acordo com os preceitos profissionais exigidos. Aplicar técnicas adequadas ao fluxo da informação. Aplicar técnicas de recepção e atendimento ao cliente interno e externo. Manusear as tecnologias de forma a apresentar boa digitação de documentos.

Para que se cumpram os trabalhos voltados para a área de capacitação para a área pública, a empresa possui conceito no campo de sua especialidade com desempenhos anteriores e equipe técnica especializada, que permite inferir os trabalhos de forma essencialmente e indiscutivelmente o mais adequado a plena satisfação do objeto do contrato.

**1. NOME DO PROJETO:** EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO EXTERNO POR MEIO DA FERRAMENTA COACHING

**2. LOCAL DE REALIZAÇÃO:**  
AUDITORIO SEST SENAT.

**3. RECURSOS DIDÁTICOS**

- Material didático será disponibilizado enviado por e-mail ao responsável da vaga e entregue impresso em forma de apostila.
- Quadro, Flip chart, Data show, Internet.

**4. PERÍODO DE EXECUÇÃO DO CURSO:**

De 16 de março de 2020.  
Segunda-feira das 14:00 as 18:00 horas

**5. CARACTERIZAÇÃO DO CURSO:**

O Curso será realizado de forma presencial, com característica de capacitação.

**6. DURAÇÃO:** 1 dias úteis de aula, período vespertino.

**7. INFORMAÇÕES PARA A PROPOSTA**

**FORMA DE PAGAMENTO:**

Por meio de depósito, cartão de debito ou crédito, ordem bancária ou DOC, na seguinte agência credenciada:

Banco: Caixa Econômica Federal

Agencia: 1918

Conta Corrente: 1444-1

Operação: 003

**DADOS PARA EMISSÃO DE NOTA DE EMPENHO**

Nome Fantasia: ICAP – Instituto de Capacitações e Pós-graduações

Razão Social: ICAP – Instituto de Capacitações e Pós-graduações



Endereço: Av República do Líbano, nº 04, Bairro: Jdim Monte Líbano, CEP – 78048-200 - Cuiabá – MT

CNPJ: 01.979.657/0001-05

O envio do empenho deverá ser feito até o dia 10 dias antes do curso pelo e-mail: [financeiro@icapcursos.com.br](mailto:financeiro@icapcursos.com.br) Caso tenha algum motivo que impeça o envio até a data limite, favor entrar em contato conosco por telefone (65) 3641-5347 ou (65) 99679-2601.

8. Através desta Carta solicitada por V.S.<sup>a</sup> venho apresentar proposta para a prestação de serviços de capacitação de servidores públicos na área de EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO EXTERNO POR MEIO DA FERRAMENTA COACHING.
9. Prazo de início dos trabalhos previsto para 16 de março 2020.  
Prazo de término dos trabalhos previsto para 16 de março 2020.

CARGA HORÁRIA	NÚMERO DE PARTICIPANTES	INVESTIMENTO POR VAGA	INVESTIMENTO TOTAL
4 h/a	110	R\$ 360,00	39.600,00

Será dado um desconto de acordo do quadro abaixo.

CARGA HORÁRIA	NÚMERO DE PARTICIPANTES	INVESTIMENTO POR VAGA	INVESTIMENTO TOTAL
4 h/a	110	R\$ 250,00	27.500,00

**VALOR DO DESCONTO IGUAL A R\$ 12.100,00**

## PLANO DE CURSO

### 10. CURSO DE CAPACITAÇÃO EM EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO EXTERNO POR MEIO DA FERRAMENTA COACHING.

**10.1 - MODALIDADE:** Curso de capacitação com 4 horas. Este curso visa apresentar uma abordagem teórica sobre atendimento externo nas organizações. Outrossim, por estar diretamente relacionado a esse tema, abrange tópicos sobre processos e ações, a fim de que os agentes públicos envolvidos em contratações fiquem cientes de suas obrigações na condução dos respectivos processos. É esta a característica básica deste curso, proporcionar aos servidores um campo profícuo para o desenvolvimento da prática aliado a teoria.

**10.2 - REGIME:** Presencial.

**10.3 - PERÍODO:** VESPERTINO

**10.4 - PREVISÃO DE INÍCIO:** 16 de março 2020

**10.5- PREVISÃO DE TÉRMINO:** 16 de março 2020

**10.6 - NÚMERO DE VAGAS:** 110 vagas

**10.7- CARGA HORÁRIA:** 04 (quatro) horas/aula

**10.8 - PÚBLICO-ALVO:** Servidores que atuam direta ou indiretamente no atendimento ao público externo nas organizações públicas. Outros que necessitem conhecer as melhores práticas para combater irregularidades do atendimento nas instituições públicas.

### 10.9. OBJETIVOS DO CURSO:

#### Geral

Capacitar profissionais para a excelência no atendimento ao cliente  
Fazer e esclarecer que o atendimento ao cliente é consequência de vários fatores internos do indivíduo e da empresa e suas relações externas.

## Específicos

- Disponibilizar ferramentas para lidar com as reclamações do cliente.
- Proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários que buscam serviço.
- Atender à população, seu público-alvo, com relações humanizadas no trabalho, centradas no acolher, escutar, informar, conhecer melhor o cliente, interpretar o que o cliente necessita e atendendo bem.
- Atuar comportamental e eticamente de acordo com os preceitos profissionais exigidos.
- Aplicar técnicas de recepção e atendimento ao cliente externo.

### **10.10 - METODOLOGIA EM ENSINO:** O professor/instrutor devera utilizar-se de:

1. Aulas expositivas com foco nas experiências e nível de conhecimento dos participantes, intercaladas com atividades práticas e dinâmicas.
2. Estudos de casos.
3. Exercícios em sala.

### **10.11 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:**

A avaliação será realizada nos níveis de Reação e Aprendizagem.

### **10.12 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Proposito X vitimização

Autoestima

Ego X Objetivos

Motivação

Responsabilidade Social enquanto servidor público

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Ser profissional X personalidade

Respeito interpessoal

Os perfis profissionais dentro do serviço público

PROCEDIMENTOS – COMO AGIR

Atendendo na prática

Orientações gerais sobre técnicas de atendimento

Responsabilidade e Efetividade das ações.

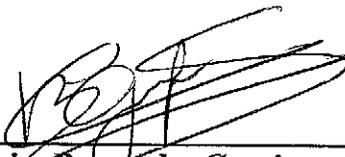
Responsabilidade profissional.

**11. CERTIFICAÇÃO:** Os Certificados serão de competência do ICAP e para ter o direito à certificação o servidor deverá alcançar índice de presença igual ou superior a 75% da carga horária do curso.

Desde já nos colocamos a disposição de Vossa Senhoria para quaisquer outros esclarecimentos.

Respeitosamente,

Cuiabá/MT, 21 de janeiro de 2020.



**Cleodenis Bernardes Garcia**  
Diretora Administrativa - ICAP