

CAPACITAÇÃO AGEPREV - ATENDER MELHOR É NOSSO DEVER

OBJETIVO	Excelência no atendimento realizado pela Instituição (Atendimento Humanizado e Inclusivo); Reconhecer a importância do trabalho em equipe de alta performance (Sentido de compromisso, Clima de Confiança e Respeito Mútuo); Habilidades e Competências; Práticas de atendimento diário; Relacionamento Interpessoal; Processos de Equipe de Trabalho (Plano de Desenvolvimento de Equipe)				
LOCAL	Escola de Governo				
DURAÇÃO	1 dia e meio de treinamento (12 horas)				
RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO	AGEPREV "Setor NAHPS" - Núcleo de Atendimento Humanizado Psicossocial (Cláudia Domingues e Maria Lourdes Rolim - Analistas Previdenciárias Assistentes Sociais)				
CAPACITADORES	Suélen A. Petry - Coach Master Trainer junto à International Association of Coaching Institute; Master Trainer junto à International Association of NLP Institute; Trainer de Coaching, PNL, Mentoria e treinamentos corporativos de liderança, comunicação, desenvolvimento de carreira, entre outros; Especialista em Desenvolvimento e Gestão de Projetos; Especialista em Psicologia Positiva e Neurociências;				
CAPACITADORES	Cláudia Domingues Gomes - Gestora e Tecnóloga em Processos Gerenciais, Assistente Social com Pós Graduação MBA em Administração e Negócios, Políticas Públicas, Sociais, Saúde da Família e Educação a Distância com vasto conhecimento em Gestão Gerencial (sem ônus)				
META	30 pessoas por turma				
PÚBLICO ALVO	Recepções - Atendimento Previdenciário - Atendimento Perícia Médica - Protocolo e setores que lidam diretamente e ou indiretamente com o público externo seja por e-mail ou telefone e Órgãos Estaduais parceiros no projeto de capacitação				
DATAS SUGESTIVAS - 2 TURMAS	1ª Turma: 03 e 04 de maio		e 2ª Turma: 10 e 11 de maio		
MÓDULOS DE DISCUSSÃO	03/mai	04/mai	10/mai	11/mai	Avaliar a execução do trabalho, meta e objetivo almejado.
Matutino	Caminhando para Excelência no Atendimento "Habilidades e Competências com práticas diárias de atendimento" Suélen	Processos de equipe de trabalho - Plano de desenvolvimento - Cláudia Domingues Gomes	Caminhando para Excelência no Atendimento "Habilidades e Competências com práticas diárias de atendimento" Suélen	Processos de equipe de trabalho - Plano de desenvolvimento - Cláudia Domingues Gomes	
Horário	8hs às 11hs	8hs às 10hs20	8hs às 11hs	8hs às 10hs20	
Vespertino	Relacionamento Interpessoal, saúde mental, emocional e clima organizacional - Suélen	Noções básicas de tratamento ao público LGBTQ+(nome social) - Técnico da SubsLGBT / SECIC	Relacionamento Interpessoal, saúde mental, emocional e clima organizacional - Suélen	Noções básicas de tratamento ao público LGBTQ+(nome social) - Técnico da SubsLGBT / SECIC	
Horário	13:30hs às 16:30hs	10hs20 às 11hs	13:30hs às 16:30hs	10hs20 às 11hs	