

## CAPACITAÇÃO AGEPREV - ATENDER MELHOR É NOSSO DEVER

<b>OBJETIVO</b>	Excelência no atendimento realizado pela Instituição (Atendimento Humanizado e Inclusivo); Reconhecer a importância do trabalho em equipe de alta performance (Senso 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)				
<b>LOCAL</b>	Escola de Governo				
<b>DURAÇÃO</b>	1 dia e meio de treinamento (12 horas)				
<b>RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO</b>	AGEPREV "Setor NAHPS" - Núcleo de Atendimento Humanizado Psicossocial (Cláudia Domingues e Maria Lourdes Rolim - Analistas Previdenciárias Assistentes Sociais)				
<b>CAPACITADORES</b>	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;				
<b>CAPACITADORES</b>	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)				
<b>META</b>	30 pessoas por turma				
<b>PÚBLICO ALVO</b>	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				
<b>DATAS SUGESTIVAS - 2 TURMAS</b>	1º Turma: 03 e 04 de maio		e 2º Turma: 10 e 11 de maio		
<b>MÓDULOS DE DISCUSSÃO</b>	<b>03/mai</b>	<b>04/mai</b>	<b>10/mai</b>	<b>11/mai</b>	Avaliar a execução do trabalho, meta e objetivo almejado.
<b>Matutino</b>	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	
<b>Horário</b>	8hs às 11hs	8hs às 10hs20	8hs às 11hs	8hs às 10hs20	
<b>Vespertino</b>	Relacionamento Interpessoal, saúde mental, emocional e clima organizacional - Suélen	Noções básicas de tratamento ao público LGBTQI+(nome social) - Técnico da SubsLGBT / SECIC	Relacionamento Interpessoal, saúde mental, emocional e clima organizacional - Suélen	Noções básicas de tratamento ao público LGBTQI+(nome social) - Técnico da SubsLGBT / SECIC	
<b>Horário</b>	13:30hs às 16:30hs	10hs20 às 11hs	13:30hs às 16:30hs	10hs20 às 11hs	