

## **Conteúdo Programático**

### **Módulo I**

#### **Desenvolvendo relacionamentos interpessoais no trabalho**

- Influência dos fatores emocionais e relacionais na qualidade do atendimento aos clientes internos e externos.

### **Módulo II**

#### **Ética e serviço público**

- Dimensão ética da atividade profissional do servidor dentro dos princípios básicos da Administração Pública

### **Módulo III**

#### **O atendimento ao público com qualidade – O cidadão em primeiro lugar**

- Habilidades e comportamentos que favorecem o atendimento ao público