

EMENTA	
Área temática	II - Investigação policial
Disciplina	1 - Atendimento ao público e encaminhamento de demandas
Módulo	b - Técnicas de atendimento
Código	II.1.b
<p>Mapa de competências</p> <p>A partir dos conhecimentos aplicados, embasados na relação ensino-aprendizagem, são competências decorrentes desse processo o protagonismo do policial civil no atendimento ao público, dominando as técnicas de atendimento, imprescindíveis para a efetivação de um conceito de qualidade e eficiência na administração pública.</p>	
Carga horária recomendada: 20 horas	
<p>Descrição</p> <p>Atender ao público com qualidade e eficiência exige do servidor policial civil o conhecimento de técnicas de atendimento, e tais técnicas decorrem dos valores e princípios utilizados como paradigma de atendimento ao público pelas mais diversas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada.</p> <p>Os mecanismos que as empresas adotam para efetivar uma boa gestão de seus clientes são os mesmos, resguardadas as complexidades da natureza da atividade policial, que a Polícia Civil do Estado de Goiás deve utilizar.</p> <p>Por isso, o treinamento e qualificação do policial civil no que concerne à técnicas de atendimento são em demasia importantes, visto que com relação à esse tema, não se depende de tecnologias para implementar uma boa prática de atendimento, mas sim do fator humano, do servidor policial civil, de suas competências, habilidades sociais e atitudes empreendidas nesse objetivo de utilizar técnicas para bem atender ao público.</p> <p>Segundo Fremantle¹, essas técnicas refletem o cerne de todo o atendimento excepcional ao cliente. Esses padrões são imutáveis no sentido de serem sem época definida, virtualmente irreduzíveis e de aplicação universal.</p> <p>Como exemplos de técnicas de atendimento a ser utilizadas por policiais civis nas unidades policiais, pode-se tomar como referência as técnicas citadas por Fremantle², e entre elas destacam-se a comunicação proativa, a confiabilidade dos sistemas e a atualização do profissional.</p> <p>Portanto, essencial para qualquer organização, notadamente para a Polícia Civil do Estado de Goiás, a compreensão de seus servidores no que tange às técnicas de atendimento ao público através de um processo de ensino-aprendizagem no ambiente corporativo.</p>	
<p>Objetivo</p> <p>Criar condições para que o policial civil possa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ampliar conhecimentos para entender as técnicas de atendimento ao público; ➤ desenvolver e exercitar habilidades para uma comunicação proativa; 	

¹ FREMANTLE, David. *Incrível Atendimento ao cliente*. São Paulo: Makron Books, 1994, p. 21.

² FREMANTLE, op. Cit., p. 21

- fortalecer atitudes para reconhecer a importância da aplicação desses conhecimentos, com o intuito de promover um atendimento técnico de qualidade junto ao público, visando melhorar a eficiência e qualidade do atendimento policial prestado aos cidadãos.

Conteúdo Programático

1. A arte do melhor atendimento

1.1 Conceituação etimológica

1.1.1 Como atender expectativas gerando resultados

1.2 Fluxo: recepcionar, informar, orientar, filtrar, amenizar e agilizar

1.3 Criando vínculos, demonstrando técnicas

1.3.1 Habilidades sociais: proatividade, credibilidade, cordialidade, ética, empatia e inteligência emocional.

1.3.2 Comunicação não-violenta

1.3.3 Confiabilidade dos sistemas

1.3.4 Conhecimento e atualização do profissional.

1.3.5 Materialização do atendimento

2. Tipos de atendimento ao público nas unidades policiais

2.1 Atendimento pessoal ou presencial

2.2 Atendimento telefônico

2.3 Atendimento Virtual

2.4 Atendimento em situações excepcionais

3. Imagem do atendente policial civil

4. Gestão de reclamações

Bibliografia indicada

FREMANTLE, David. Incrível Atendimento ao cliente. São Paulo: Makron Books, 1994.

ROSENBERG, Marshall B., Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Ed. Ágora, 1ª edição, 2006.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UDESC. Manual de Atendimento ao Público. Disponível em <https://www.udesc.br>. Acesso em 09 de outubro de 2020.

Estratégias de ensino e aprendizagem

As estratégias de ensino e aprendizagem estão dispostas na MACPC/GO e devem ser escolhidas pelo facilitador, restringindo-se a métodos e técnicas adequados aos objetivos.

Avaliação de Aprendizagem

A avaliação do aluno seguirá as disposições do Regimento Interno da ESPC. Serão ainda utilizadas avaliações de aprendizagem diagnóstica, formativa e somativa, como forma de aperfeiçoamento do ensino.

Referências Bibliográficas

BRASIL. SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. **MATRIZ CURRICULAR NACIONAL para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública/** coordenação: Andréa da Silveira Passos..(et AL). Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2014.

CONSELHO SUPERIOR DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS. Instrução Normativa nº 01/2009. Disponível em <https://www.policiacivil.go.gov.br>. Acesso em 12 de outubro de 2020.

ESCOLA NACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Escola Virtual de Governo. Formação de facilitadores de aprendizagem. Disponível em <https://www.escolavirtual.gov.br/>. Acesso em 10 de outubro de 2020.

FREMANTLE, David. Incrível Atendimento ao cliente. São Paulo: Makron Books, 1994.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA: UDESC. Manual de Atendimento ao Público. Disponível em <https://www.udesc.br>. Acesso em 09 de outubro de 2020.