

ATENDIMENTO EMPÁTICO E INCLUSIVO - EAD

Um importante passo no processo de melhoria do atendimento público no município de São Paulo foi a instituição, em setembro de 2018, da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, por meio do Decreto Municipal 58.426. Trata-se de uma iniciativa da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), que estabelece novas linhas de conduta para a promoção da qualidade dos serviços municipais, além de promover e incentivar iniciativas de atendimento inovadoras, com foco nas necessidades e na satisfação de quem utiliza o serviço público: cidadãos e cidadãs de São Paulo.

De acordo com o art. 28, incisos I e II do referido decreto, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem por objetivo valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais da Administração Municipal, bem como valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento.

Este decreto atribui a coordenação da Política de Atendimento ao Cidadão à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), responsável por acompanhar e orientar a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos.

A análise situacional efetuada pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP - SMIT) em 2019 e a realização do 2º Diagnóstico de Atendimento dos Órgãos Públicos Municipais, colocaram luz sobre os principais problemas e gargalos do atendimento na gestão municipal e apontaram caminhos que precisam ser percorridos com vistas a modificar o cenário atual. Nesse contexto, assume importância o investimento em capacitação dos servidores e servidoras com foco nas atividades de atendimento ao público.

OBJETIVOS:

- Garantir o princípio da isonomia no atendimento ao público
- Conscientizar o educando sobre discussões contemporâneas acerca da diversidade humana;
- Apresentar conceitos básicos que abarcam o debate sobre igualdade e desigualdade.
- Trazer para a prática cotidiana as premissas da empatia e da inclusão social;
- Aprender boas práticas de atendimento;
- Conhecer técnicas de comunicação para lidar com públicos diversos;
- Entender a importância de um atendimento ao público que garanta a inclusão social, em especial de pessoas negras, indígenas, migrantes, idosas, LGBTQIA+ e com deficiência.

CONTEÚDO

AValiação de Aprendizagem

- Teste seus conhecimentos antes de iniciar o EAD

MÓDULO 1: Começando o Debate

- Unidade 1: Introdução ao curso
- Unidade 2: Conteúdo abordado
- Unidade 3: Dicas de estudo

MÓDULO 2: Atendimento Empático e Inclusivo

- Unidade 1: O que você pensa sobre o assunto?
- Unidade 2: Iniciando a discussão
- Unidade 3: O papel da SMIT
- Unidade 4: Atendimento x Tratamento
- Unidade 5: O desafio da linha de frente
- Unidade 6: Boas práticas de comunicação
- Unidade 7: Ética e humanização

MÓDULO 3: Valorizando a diversidade humana

- Unidade 1: Pessoas diversas?
- Unidade 2: Somos iguais ou diferentes?
- Unidade 3: O beabá da diversidade
- Unidade 4: Sugestões para refletir e boas práticas de mercado

MÓDULO 4: Inclusão Racial e Atendimento ao Público

- Unidade 1: Panorama geral
- Unidade 2: Um conceito básico
- Unidade 3: E a Administração Pública?
- Unidade 4: Como agir e como não agir?
- Unidade 5: Sugestões para refletir

MÓDULO 5: Atendendo a População Migrante

- Unidade 1: Administração Pública brasileira ou universal?
- Unidade 2: A questão da documentação
- Unidade 3: Exercendo a empatia
- Unidade 4: Vamos praticar?
- Unidade 5: Sugestões para refletir

MÓDULO 6: Garantia De Um Bom Atendimento Para Idosos e Idosas

- Unidade 1: Entendendo o etarismo
- Unidade 2: Garantindo um bom atendimento
- Unidade 3: Momento do exercício
- Unidade 4: Sugestões para refletir

MÓDULO 7: A Inclusão da Comunidade LGBTQIA+

- Unidade 1: Uma demanda urgente
- Unidade 2: Conceitos básicos
- Unidade 3: A violência institucional
- Unidade 4: E como agir?
- Unidade 5: O que você faria?
- Unidade 6: Sugestões para refletir

MÓDULO 8: ATENÇÃO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

- Unidade 1: Um histórico de inacessibilidade
- Unidade 2: O jeito correto de falar
- Unidade 3: O que é capacitismo?
- Unidade 4: A conduta que devemos ter
- Unidade 5: Sugestões para refletir

MÓDULO 9: CONCLUINDO O APRENDIZADO

- Unidade 1: O que aprendemos?
- Unidade 2: Firmando o compromisso

AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

- Vamos ver o que você aprendeu?

METODOLOGIA

O presente EaD concentra materiais expositivos para apresentação do conteúdo e quizzes interativos para sedimentação do aprendizado. Suscita, além disso, a análise crítica do conteúdo e de sua aplicabilidade por meio de atividades práticas.

Para aprovação no curso o aluno deve acessar 100% o conteúdo do curso e atingir ao menos 60% de acerto na avaliação final. O participante terá 03 tentativas no preenchimento da atividade.

PÚBLICO-ALVO

Agentes públicos da PMSP que atuem com atendimento a cidadã e cidadão

CARGA HORÁRIA: 20 horas

AVALIAÇÃO

Frequência mínima: 100%.

Conceito mínimo: -

Nota: 7

MINIBIO DOS EDUCADORES

COORDENADOR/EDUCADOR: Rafael Martins Fialho

Minibio: Tecnólogo em Logística pelo Centro Universitário Monte Serrat – UNIMONTE. Graduando em Gestão de Políticas Públicas pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo – EACH-USP. Assessor na CASP-SMIT da Prefeitura Municipal de São Paulo, responsável pelo Plano de Capacitações da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.