

PLANO DA ATIVIDADE

Tipo de atividade: Programa de Capacitação em Poder Legislativo Municipal 2026

Nome da atividade: Atendimento Nota 10 nas Câmaras Municipais

Modalidade: a distância

Carga horária: 6 horas

Programa: Apoio a Municípios

Período, dias da semana e horários:

Período: 24/02/2026 a 18/03/2026

Nº de vagas: 200

Público/requisitos: vereadores(as) e servidores(as) de câmaras municipais.

Inscrições (período e modalidades): 12/02/2026 a 06/03/2026, diretamente no site de educação a distância da Escola do Legislativo da ALMG (ead.almg.gov.br). É necessário ter ou fazer um cadastro no site para solicitar a inscrição e acessar o curso.

Em caso de dúvidas e problemas de acesso envie um e-mail para suporte.ead@almg.gov.br.

Professoras:

- **Nome:** Roberta Lessa Amaral Yamamoto
- **Formação acadêmica:** Mestra em Antropologia. Especialista em Ciências da Religião. Graduada em Comunicação Social.
- **Atuação profissional:** Analista Legislativo – Relações Públicas, da Gerência de Relações Institucionais – GRPC/ALMG.
- **Tipo de participação:** docência

- **Nome:** Kênia Cristina Fernandes Freire
- **Formação acadêmica:** Mestra em Comunicação Social pela UFMG. Graduada em Relações Públicas pela UFMG.
- **Atuação profissional:** Analista Legislativo – Relações Públicas, da Gerência de Relações Institucionais – GRPC/ALMG.
- **Tipo de participação:** docência

Referência (setor demandante ou ELE): ELE

Ementa: Atendimento nas Câmaras Municipais. Atendimento e comunicação. Atendimento de qualidade no serviço público. Atendimento, comunicação e emoções. Atendimento por meios digitais.

Objetivo: Aprimorar o atendimento das câmaras municipais a seus públicos, incentivando os servidores e os agentes públicos a exercerem com excelência a comunicação e o relacionamento que compõem os processos de atendimento ao cidadão.

Conteúdo programático:

- I - Atendimento nas Câmaras Municipais;

PLANO DA ATIVIDADE

- II - Atendimento e Comunicação;
- III - Atendimento de qualidade no serviço público;
- IV - Atendimento, comunicação e emoções;
- V - Atendimento por meios digitais.

Resultados esperados: Ao final da atividade, espera-se que o participante seja capaz de atender o público com confiabilidade, responsividade, empatia, segurança e tangibilidade.

Critérios de aprovação: 60% dos pontos.

Avaliação da atividade: questões de múltipla escolha, com duas tentativas de resposta e participação no fórum de discussão.

Bibliografia básica:

- LEMOS, André & CUNHA, Paulo. Olhares sobre a cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2003.
- LEMOS, André & PALACIOS, Marcos. Janelas do Ciberespaço. Porto Alegre: Sulina, 2001.
- LÉVY, P. As Tecnologias da Inteligência– o futuro do pensamento na era da informática, Rio de Janeiro: Editora 34, (1ª ed 1990), 1993.
- MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa. Manual de redação de e-mails institucionais. Belo Horizonte, 2009.
- MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa. Guia de Excelência em Atendimento da Assembleia de Minas. 2012.
- PAULA, Ana Paula Paes de. Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea. Rio de Janeiro: Ed. FVG, 2005.
- PEASE, Allan; PEASE, Bárbara. Desvendando os segredos da linguagem corporal. 2. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.
- PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter Kevin (Org.). Reforma do Estado e administração pública gerencial. 6. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2005.
- PERFORMANCE RESEARCH ASSOCIATES. Atendimento nota 10. 3. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.
- ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.
- SILVESTER, Marc; AHMED, Mohi. 7 princípios da revolução dos serviços. HSM Management, Barueri, v. 13, n. 77, p.174-178, nov./dez. 2009.
- ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. Percepções dos clientes acerca dos serviços. In: _____. Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003. p. 85-109.

Metodologia e recursos didáticos: Textos, exercícios de múltipla escolha e fórum de discussão.

Local: plataforma moodle da ELE/ALMG.

Gestão EAD: Marcos Macedo

Gestão na Escola do Legislativo: Paula Cançado, Janaina Brant.