

## PLANO DA ATIVIDADE

---

**Tipo de atividade:** Curso

**Nome da atividade:** Atendimento Nota 10

**Matriz:** Eixo setorial – Atendimento Nota 10 (SGC: 879)

**Modalidade:** EaD

**Carga horária:** 6 horas

**Programa:** Formação continuada

**Período, dias da semana e horários:** De 01 de outubro a 21 de dezembro de 2026.

**Nº de vagas:** sem restrição

**Público/requisitos:** Servidores da ALMG

**Inscrições (período e modalidades):** De 01/10 a 20/12, diretamente na plataforma de EaD da Escola do Legislativo, utilizando login e senha institucionais. O participante deve fazer o login e solicitar sua inscrição clicando no nome da atividade e depois em "Quero me inscrever"

**Professoras:**

- **Nome:** Kênia Cristina Fernandes Freire
- **Formação acadêmica:** Mestra em Comunicação Social pela UFMG. Graduada em Relações Públicas pela UFMG
- **Atuação profissional:** Analista Legislativa – Relações Públicas, da Gerência de Relações Institucionais – GRPC/ALMG.
- **Tipo de participação:** docência
- **Carga horária do professor:** 6 horas
- **Referência (setor demandante ou ELE):** ELE
  
- **Nome:** Roberta Lessa Amaral Yamamoto
- **Formação acadêmica:** Mestra em Antropologia. Especialista em Ciências da Religião. Graduada em Comunicação Social
- **Atuação profissional:** Analista Legislativa – Relações Públicas, da Gerência de Relações Institucionais – GRPC/ALMG.
- **Tipo de participação:** docência
- **Carga horária do professor:** 6 horas
- **Referência (setor demandante ou ELE):** ELE

**Ementa:** Conceitos, práticas e ferramentas para a prestação de atendimento de excelência na ALMG. Atendimento e comunicação. Atendimento de qualidade no serviço público. Atendimento, comunicação e emoções. Atendimento por meios digitais.

## PLANO DA ATIVIDADE

---

**Objetivo:** Aprimorar o atendimento dos setores 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.

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

**Conteúdo Programático:**

Comunicação na Administração Pública e o Atendimento do Cidadão;  
Comunicação Pública, Dialogicidade e Atendimento ao Cidadão;  
O Papel do Servidor na apresentação da ALMG;  
Dimensões e diretrizes para o Atendimento de Qualidade na ALMG;  
Orientações para os atendimentos;  
Comunicação Não verbal;  
Comunicação Não Violenta;  
Atendimento por meio digitais.

**CrITÉRIOS de aprovação:** Mínimo de 60% de aproveitamento nos exercícios de múltipla escolha.

**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.

SILVEIRA, Antonio Barbosa (coord.). Manual de redação parlamentar. 3. ed. Belo Horizonte: Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, 2013. 396 p.

LESSA, Roberta; SANTIAGO, Daniela Andrade (coord.); VAZ, Frances ; VIEIRA, Frederico (colab.). Guia de excelência em atendimento da Assembleia de Minas. Belo Horizonte: Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, 2012. 44p.

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

## PLANO DA ATIVIDADE

---

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.

**Gestão na Escola do Legislativo:** Trícia Guerra ([tricia.guerra@almg.gov.br](mailto:tricia.guerra@almg.gov.br))

**Gestão EAD:** Marcos Macedo