

Cronograma do Curso Atendimento ao Cidadão

26 de Outubro à 30 de Novembro de 2012

Data	Módulo	Conteúdo/Atividade
22/10 /2012	Presencial	das 14h às 18 horas, na sala T-15. Edifício-sede do MP-GO - 4 horas
26/10/2012	Abertura	Ambientação virtual – 3 horas
27/10 à 6/11/2012	Módulo I	Excelência no atendimento ao cidadão – 10 horas <ul style="list-style-type: none">- Conceito- Qualidade no atendimento- Fases no atendimento- Princípios no atendimento- Atendimento ao Público; Momentos da verdade- Princípios éticos e legais do servidor público- Papel do servidor na imagem do serviço público
7/11 à 16/11/2012	Módulo II	Gerenciamento de crises – 10 horas <ul style="list-style-type: none">- Conceito: Crise X Conflito- Gestão de situações turbulentas – estratégias e táticas- Construção de procedimentos para melhoria do atendimento
17/11 à 28/11/2012	Módulo III	Atribuições do Ministério Público – 10 horas <ul style="list-style-type: none">- Missão, visão e valores do Ministério Público de Goiás- Estrutura funcional, organograma e especificidades do MPMGO- Atribuições dos órgãos integrantes e órgãos auxiliares e assessorias-- Fluxo de atendimento
29/11 à 30/11/2012		Avaliação do Curso – 3 horas
30/12/2012	Disponibilização de Certificados	Certificado digital http://www.mp.go.gov.br/certificados/consultar_arquivos.htm