



CERTIFICADO

Certificamos, para os devidos fins, que o(a) agente **WILLIAN ALBARELLO** participou da Capacitação “Boas Práticas no Atendimento Público”, promovido pela Diretoria de Organização em Centros de Atendimento - OCA.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisca Brito', is written over a horizontal line.

FRANCISCA BRITO

Diretora de Organização em Centros de Atendimento - OCA

HISTÓRICO

Nome: Willian Albarello

Data: 17 a 26/04/2023 Carga horária: 17 horas CPF: 994.813.082-00

Conteúdo Programático

- ✓ Política de Atendimento ao Cidadão - Decreto Estadual 3.357/2008;
- ✓ Como utilizar a linguagem simples para aproximar a gestão das pessoas;
- ✓ Central de Serviço Público: estrutura de funcionamento, recursos, modelo de gestão, órgãos participantes;
- ✓ Gestão da Qualidade: capacitações sobre normas e rotinas de atendimento;
- ✓ Posturas e comportamento no diálogo com o cidadão;
- ✓ Gestão da Informação: diretrizes e aplicações práticas da Informação.