



CERTIFICADO

O Instituto Legislativo Brasileiro certifica que

RAQUEL DE ALMEIDA OLIVEIRA, CPF nº 036.224.906-75

realizou, na modalidade a distância, o curso sem tutoria

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO - TURMA 2

no período de 27 de dezembro de 2019 a 21 de janeiro de 2020

com carga horária de 20 horas/aula,

tendo obtido aprovação com nota: 95,60

Brasília, 21 de janeiro de 2020



Mário Chálegie Coimbra
Diretoria Executiva do Instituto Legislativo Brasileiro - ILB



Ronaldo Luiz Leite Oliveira
Coordenador da COTREN - ILB



PROGRAMA DO CURSO EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO - TURMA 2

- **Módulo I** - O Atendimento ao público sob o enfoque da qualidade
 - Unidade 1 - Consciência pela qualidade
 - Unidade 2 - Identificação dos usuários
 - Unidade 3 - Paradigmas essenciais e princípios do bom atendimento
- **Módulo III** - Eficácia no atendimento presencial
 - Unidade 1 - Excelência no atendimento presencial
 - Unidade 2 - Agilidade no atendimento
 - Unidade 3 - Questões ambientais
- **Módulo II** - Eficácia no atendimento por telefone
 - Unidade 1 - Fundamentos do processo de comunicação
 - Unidade 2 - Barreiras e distorções
 - Unidade 3 - Comunicação correta por telefone
- **Módulo IV** - Postura ética e profissional
 - Unidade 1 - Atitudes comportamentais adequadas
 - Unidade 2 - Deveres e direitos
 - Unidade 3 - Desenvolvimento pessoal

Fundamentação legal: Resolução n°11, do Senado Federal, de 07/07/2017.
CNPJ Senado Federal - 00.530.279/0001-15

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO
Cjjxf53GFq

Para verificar a autenticidade deste certificado, acesse <http://saberes.senado.leg.br/> e informe o código acima