



## 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**

  
Márcio Chalegrê 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 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 III** - Eficácia no atendimento presencial
  - Unidade 1 - Excelência no atendimento presencial
  - Unidade 2 - Agilidade no atendimento
  - Unidade 3 - Questões ambientais
- **Módulo IV** - Postura ética e profissional
  - Unidade 1 - Atitudes comportamentais adequadas
  - Unidade 2 - Deveres e direitos
  - Unidade 3 - Desenvolvimento pessoal

**Fundamentação legal: Resolução nº 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