



OS 7 PECADOS NO ATENDIMENTO

- 1 APATIA
- 2 DEMORA
- 3 TRATAMENTO FRIO
- 4 INSENSIBILIDADE
- 5 DESINFORMAÇÃO
- 6 DESRESPEITO
- 7 IGNORÂNCIA

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS REPRESENTA O EFEITO DIRETO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO QUE O FUNCIONÁRIO LHE PRESTOU.

UM ATENDIMENTO QUE CONSIDERE ATENDER E SOLUCIONAR AS NECESSIDADES HUMANAS, AGINDO HUMANAMENTE É O QUE TODOS BUSCAM, INCLUSIVE QUEM ATENDE.

1. Interessados

**PREFEITURA MUNICIPAL DE
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

2. Objeto - Palestra: Atendimento ao Público – no Setor Público.

Serão abordados: - Acolhimento inicial / recepção do munícipe;
- Atenção ao usuário / qualidade no serviço prestado;
- Zelo, boa vontade e proatividade na solução de demandas.

3. Data e Validade da Proposta

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx - Validade da proposta: 30 dias

4. Carga Horária

4 horas –

5. Público Alvo

Profissionais da administração pública municipal, Assistentes Sociais (CRAS / CREAS / Saúde / outros), Funcionários das entidades socioassistenciais, Conselheiros do CMDCA, CMAS, Tutelares e de Direitos Humanos em geral.

6. Metodologia

Participativa. Promovendo a interação entre as experiências dos participantes e a teoria legislativa.

7. Planilha de Investimento

Objeto	Valor Global R\$
PALESTRA: Atendimento Humanizado ao Público – no Setor Público.	



8. Profissional Responsável

Prof. Delnerio Nascimento da Cruz

Professor/Consultor ECA - Palestrante/Celebrante

Graduado em Ciências Econômicas.

Pós Graduado em Administração de Recursos Humanos; e Controladoria Governamental.

- Certificado pelo CONANDA -> *Curso sobre Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente* (nov/2002 – Brasília – DF)

- Certificado pela Secretaria Especial de Direitos Humanos – SEDH, e Agere Cooperação em Advocacy -> *Curso de Formação de Conselheiros em Direitos Humanos – com ênfase em Direitos da Criança e do Adolescente* (2006).

Desde 2003 - Palestrante, Professor, Consultor ECA: - Orçamento Criança, Fundo DCA, Plano de Ação e de Aplicação, atribuições do Conselho de Direitos e do Conselho Tutelar e Políticas Públicas para a Infância e Adolescência.

Também atuou no **Governo do Estado de São Paulo** como:

Diretor Adjunto de Finanças, Assessor e Auditor do Instituto de Pesos e Medidas de SP (2009-2013).

Gestor de Finanças do Conselho de Segurança Alimentar – CONSEA de SP (2005 a 2007).

Gestor de Orçamento, Finanças e Fundo da Criança e do Adolescente do CONDECA/SP (2002-2005).

Assistente Técnico de Gabinete da Sec. da Casa Civil (atuando junto aos Conselhos de Direitos – 2000 a 2002).

Auditor da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo (1994-2000).

E-mail:

prof.delnerio@eca-capacita.com.br

delnerio@gmail.com

Visite: <http://eca-capacita.com.br>

<http://www.facebook.com/eca.capacita/>



Alguns dos temas e Municípios pelos quais o Prof. Delnerio trabalhou:

- Capacitação de Conselheiros
- Elaboração de Projetos
- Orçamento e Fundo DCA
- Medidas Socioeducativas
- Plano Decenal DHCA
- Motivação e Liderança
- Atendimento ao Público
- Autoestima (beneficiários do Cras/Creas)

Águas de Lindóia	Espírito Santo do Pinhal	Paulínia
Araçatuba	Franca	Porto Feliz
Araçoiaba da Serra	Garça	Ribeirão Preto
Arujá	Guaíra	Rio Grande da Serra
Avaré	Guaraci	Santa Cruz das Palmeiras
Batatais	Indaiatuba	Santa Cruz do Rio Pardo
Bebedouro	Itapetininga	Santa Gertrudes
Bragança Paulista	Itapeva	São Luiz do Paraitinga
Brodowski	Itaporanga - SP	São João da Boa Vista
Cabreúva	Itaporanga - PB	São José do Rio Preto
Cajamar	Itararé	São Manuel
Caraguatatuba	Itobi	São Vicente
Carapicuíba	Itupeva	Sertãozinho
Casa Branca	Jundiaí	Severínia
Cerquillo	Mairiporã	Taguaí
Chavantes	Matão	Tarumã
Cordeirópolis	Miracatu	Tietê
Cubatão	Mococa	Vargem Grande do Sul
Eldorado	Nova Friburgo - RJ	Várzea Paulista
Embu Guaçu	Olímpia	Votuporanga

... contaram com os Planos Decenais

Também para o Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – CONDECA/SP (palestra no Município de São Pedro)

ALGUNS DOS ARTIGOS ESCRITOS PELO PROFESSOR DELNERIO, DISPONIBILIZADOS OU EM PARECERES MUNICIPAIS.

Os benefícios da destinação dirigida de recursos do Fundo DCA e o que se deve evitar.

[A questão estranha do Conselho Tutelar como curador de crianças e adolescentes.](#) **Clique e Leia.**

[A Rede de Garantia e o caso do menino Bernardo, de Três Passos – RS.](#) **Clique e Leia.**

Orçamento Público – A Vitrine das Ações e o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente.

[Redução da Maioridade Penal – Justiça, Vingança ou Descaso.](#) **Clique e Leia.**

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida com paixão, perder com classe e vencer com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é "muito" para ser insignificante.”

Augusto Branco