



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 "Franciscas Brito", is placed over a horizontal line.

FRANCISCA BRITO
Diretora de Organização em Centros de Atendimento - OCA

Organização em
Centros de
Atendimento



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.