

# CERTIFICADO



O Instituto Brasileiro de Educação em Gestão Pública

certifica que

**ISABEL CAROLINE VILELA DESTERRO**

*concluiu com êxito o Minicurso: Excelência no Atendimento ao Público, em  
16/06/2022, com Carga Horária de 2 horas, por meio da Plataforma EAD  
[ibegesp.eadplataforma.app](http://ibegesp.eadplataforma.app)*

  
Alessandra B. Barboza Gaspari  
Diretora Presidente



# REGISTRO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ALUNO	CURSO
ISABEL CAROLINE VILELA DESTERRO	Minicurso: Excelência no Atendimento ao Público

DATA DE CONCLUSÃO	CARGA HORÁRIA	CÓDIGO
16/06/2022	2 horas	001391

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- O que é atender com excelência;
- Boas práticas de atendimento ao público;
- Técnicas de comunicação;
- Teste: qualidade de atendimento na sua organização;
- Políticas de atendimento;
- Como agir x Como não agir;
- Resolução de conflitos;
- Diferença entre tratamento e atendimento;
- Satisfação do público.

## REGISTRO

  
Alessandra B. Barboza Gaspari  
Diretora Presidente

IBEGESP  
15691685000137

