

# RELATÓRIO FINAL

## COORDENAÇÃO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO - CTD



### AÇÃO: ATENDIMENTO 360°



**CARGA HORÁRIA:** 24 HORAS



**PERÍODO REALIZADO:** 31/07 A 07/08/2023



**PÚBLICO ALVO:** SERVIDORES DA UFAM (TAES E DOCENTES) E EMPREGADOS PÚBLICOS DA INFRAERO EM EXERCÍCIO NA UFAM.



**MODALIDADE:** ON-LINE (VIA ZOOM)



**PREVISTO NO PDP:** SIM (X) NÃO ( )



**FACILITADORES:** SUELY COBUCCI, MAX MÜLLER CÂNDIDO E BETO FREITAS

· **Total Investido x**  
· **Total por Servidor**

**Desistentes**  
**26.7%**

**Nº DE INSCRITOS:**

**30 SERVIDORES** **Reprovado**  
**0%**

**Aprovados**  
**73.3%**

**R\$ 15.900,00**

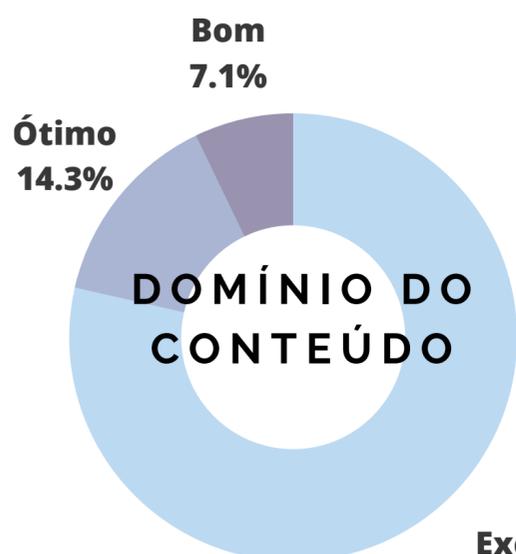
**INVESTIMENTO**  
**FINANCEIRO**

**R\$ 530,00**

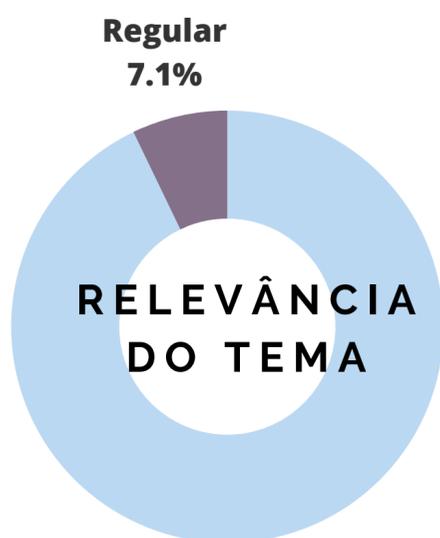


# RELATÓRIO FINAL

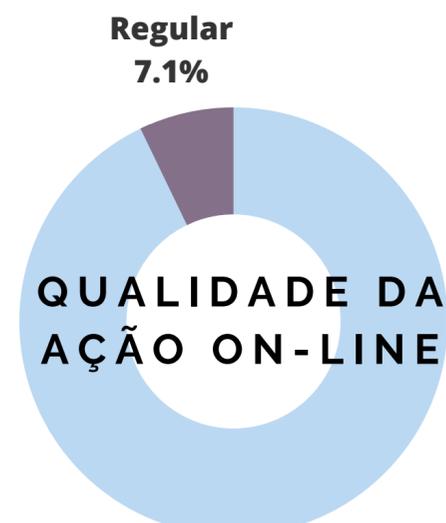
## COORDENAÇÃO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO - CTD



**Excelente  
78.6%**



**Excelente  
92.9%**



**Excelente  
92.9%**

### NOTA GERAL ATRIBUÍDA PELO SERVIDOR



# RELATÓRIO FINAL

## COORDENAÇÃO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO - CTD

### ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

Que possamos levar mais cursos como este a toda UFAM.

Curso 10 de 10. Obrigado pela oportunidade de participar!

Adorei o curso e a escolha da consultoria! O cis assessment será muito útil para melhorar minha atuação como líder e profissional!

O curso de maneira geral foi regular, considerando: 1) Gestão do tempo: em vários dias terminou após 12h, às vezes até 12h30. 2) Tempo de curso: 6 dias, 4 horas por dia - achei cansativo, sugeriria 3 horas por dia de curso EAD. 3) Suporte da equipe: muito bom, mas em geral demoravam 20 a 30 minutos de informes e suporte... ficava cansativo chegar às 08h na aula e esperar até 08h30 pra começar a aula de fato. 4) Foram 3 professores ministrando - 1 professora utilizou 4 dias, outro professor 1 dia e outro professor 1 dia. Faltou tempo para os outros professores e sobrou tempo para a professora, ou seja - a divisão do tempo e conteúdo entre os profissionais foi inadequada. 5) Formato de avaliação: gostei de não ter prova e ser apenas participação. 6) Comentários sobre o conteúdo: abordaram temáticas pesadas como assédio sexual e moral, fugindo (ao meu ver) sobre a temática do atendimento. Não alinharam como a UFAM trabalha estes temas, então a pró-reitora direcionou como/quem procurar. Além disso, poderia ter sensibilizado algum participante e, na minha percepção, não haveria condução qualificada caso isto acontecesse. As ferramentas para um bom atendimento foram abordadas em apenas 1 dia, o que foge à proposta do curso. Abordagem sobre religião: falar de Deus na perspectiva cristã e desconsiderando outras religiões não atende à Política de Gestão de Pessoas. O curso é espaço para temas científicos e não religiosos.

O curso ofertado foi maravilhoso em vários aspectos, pois todo conhecimento compartilhado pelos professores com certeza será para além do nosso âmbito profissional. Vai para a melhor condução da nossa vida.



# RELATÓRIO FINAL

## COORDENAÇÃO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO - CTD

### ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

Gestão do tempo: é fundamental melhorar, principalmente com a professora Suelly. Terminar no horário é um dos pontos fundamentais do planejamento. Na aula do professor Beto (07/08/23), poderíamos ter tirado das minutos do dia 04/08/2023 (sexta-feira) para a explicação sobre o instrumento DISC e alinhamento com a turma, bem como para a utilização da ferramenta, o que evitaria mais de 30 minutos de atraso, sendo que ele teve apenas um dia com a turma. Explico: o professor deu uma palavra inicial no 1º dia do curso e explicou tudo, mas a maioria das pessoas não estava presente. Quando o relatório não tem a percepção de familiares e de profissionais do trabalho ele fica incompleto o que prejudica o curso no que tange a análise comportamental. Explicações demasiadamente demoradas e desnecessárias no caso da professora Suelly com exemplos sobre sexo. Na minha opinião extremamente inadequados e fazer muitas menções a Deus para explicações pode ser inadequado quando temos uma diversidade de público como o da UFAM que desconhecemos os valores religiosos. Conteúdo do curso de atendimento: é notável que a professora Suelly possui bastante conhecimento para um público de conhecimento raso, mas para uma turma um pouco mais avançada deixou muito a desejar. Sugestão 1: temas como assédio moral e sexual abordados de forma tão pesada é desnecessário em um curso de atendimento, pois deixa o público exausto e foge do foco do curso que é nivelar a qualidade dos atendimentos na UFAM, então pegar mais leve nos exemplos e fala ajudará muito; Sugestão 2: exemplos que abordam a dificuldade de comunicação de forma tão pesada e utilizando cunho sexual deveriam ser retirados, pois gera desconforto e dificulta a internalização dos conceitos básicos de uma boa comunicação; Sugestão 3: quando o o alunotiver uma dúvida e a professora não souber responderao invés de somente jogar para a turma, buscar, mesmo que no outro dia uma resposta apropriada ou um protocolo de procedimento (perguntei como dialogar com o colega que ao ser atendido no balcão da PROGESP sofreu racismo, como conduzir o diálogo e a professora não respondeu e jogou para a turma); Sugestão 4: Nivelar com a empresa contratante formas de agir dentro da UFAM com relação a temas tão pesados se ainda continuarem abordando isso nos cursos de atendimento, pois se a Pró-Reitora não tivesse esclarecido o caminho que pode ser seguido teríamos ficado sem explicação). Sugestão 5: o tema perfil comportamental e dos pecados no atendimento poderiam ter sido melhor divididos, pois foi pouco tempo para os 2 professores e poderiam ter explorado mais as temáticas, pois são temas cruciais para o atendimento.

