DIREÇÃO
CONCURSOS

Aula 00

Noções de atendimento para a SPPREV

Prof. Marcelo Soares

2019

Sumário

SUMÁRIO 2

APRESENTAÇÃO DO CURSO 3

COMO ESTE CURSO ESTÁ ORGANIZADO? 5

Apresentação do Curso

Olá concurseiro, tudo bem?

Meu nome é Marcelo Soares e eu quero te dar as boas-vindas a esse curso.

Aqui na **DIREÇÃO CONCURSOS** sou professor das disciplinas de Administração Geral e Administração Pública.

Caso não me conheça, permita-me fazer uma breve apresentação: sou graduado, pós-graduado e mestrando em Administração. Atualmente exerço com muito orgulho o cargo de Auditor do Estado de Mato Grosso. Nos concursos públicos rodei bastante até achar minha casa. Dentre outros, fui aprovado e nomeado nos cargos de Auditor Fiscal da Receita Municipal de Cuiabá, Auditor Governamental do Piauí e Analista Judiciário – área administrativa (TRF-1ª, TRT-11ª).

Apesar dessa experiência longa no mundo dos concursos, continuo com todo gás e como professor quero fazer parte da sua história até a aprovação, ou melhor, até o churrasco da posse, pode ser? ☺

PROJETO: SPPREV

No projeto de preparação para a **São Paulo Previdência - SPPREV** elaboramos um formato de curso bem completo. Eu e você percorremos cada um dos pontos do edital com muitos esquemas, mapas mentais e exemplos. A ideia é que o estudo seja agradável e leve. Um verdadeiro bate papo entre amigos sobre as coisas da vida e da Administração.

Pode ser que não goste de ler ou que goste de alternar a leitura com uma boa videoaula. Para essa missão terá à disposição a sempre oportuna ajuda do professor Marco Ferrari. Ele vai te ajudar com videoaulas bem completas e didáticas. Os vídeos podem ser um ponto de apoio na sua preparação ou mesmo se tornar a sua principal fonte de estudo já que cobrirão todo o edital. Assim, os pdfs e as videoaulas são duas fontes de estudo completas, autossuficientes e que se complementam. É um verdadeiro "leve dois pelo preço de um".

Antes que eu esqueça: você consegue fazer o download dos vídeos!! Você vai poder assistir acelerando, pausando, voltando, pulando, revisando, no carro, na rua, na chuva, na fazenda ou numa casinha de sapê.

Falando dos vídeos, deixa eu chamar o professor Marco Ferrari aqui para a nossa conversa.

Fala Professor Marcelo! Olá meu amigo, minha amiga, peço licença para entrar na sua casa e conversamos um pouco sobre nossa amada administração. Como o próprio Professor Marcelo já colocou a nossa disciplina tende a ser um pouco subjetiva, mas já temos a solução!

Nossas aulas serão sempre acompanhadas de várias questões para, a medida que o conteúdo vá evoluindo, você possa visualizar como aquilo é cobrado na prática.

Lembro a você que a análise das questões comentadas é de suma importância para que seu aproveitamento na matéria seja excelente.

Bom, vou deixar vocês com esse mestre da administração e espero nosso encontro lá nas aulas.

Forte abraço e sucesso sempre!

"Ah Marcelo...eu não gosto de curso on-line porque tenho dificuldade. Fico com dúvidas na matéria."

Pessoalmente irei te ajudar com todas as dúvidas sobre o conteúdo da sua prova e tenho o compromisso de responder em no máximo 48 horas

Uma coisa gosto de deixar bem clara: tenha certeza que todos professores aqui do **DIREÇÃO CONCURSOS** estão comprometidos com sua aprovação. Com apenas dois meses no ar já promovi mudanças importantes no formato do material deixando-o mais completo, sem perder a direção. ;-)

Essa **versão 2.0** dos meus cursos já é um produto da opinião dos alunos. Levo muito a sério meu papel como facilitador da sua aprovação e, por isso considero **TODAS AS SUGESTÕES, ELOGIOS E CRÍTICAS**. As leituras complementares e algumas mudanças nos testes de direção já são decorrentes dessas sugestões.

Costumo dizer que o trabalho de elaboração dos cursos não termina nunca. Sempre estarei atento aos pedidos buscando aprimorar mais e mais o curso, então se tiver qualquer tipo de dúvida ou sugestão não deixe de entrar em contato pelo e-mail (marcelosoaresprof@gmail.com) ou pelo perfil do Instagram: **@profmarcelosoares**

Como este curso está organizado?

A teoria e os exercícios do nosso curso serão direcionados para a os entendimentos adotados pela **Fundação Carlos Chagas - FCC**, banca responsável pela organização do seu concurso. Seguiremos o seguinte cronograma:

Aula	Data	Conteúdo do edital
00	01/12/2019	Comunicabilidade
01	06/12/2019	Noções de Atendimento (Personalidade e Relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Órgão, servidor e opinião pública. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua. (Aula de Grupos e Equipes). Apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; urbanidade; eficiência; discrição; conduta; objetividade. (Noções de Atendimento)
	07/12/2019	Teste de Direção

Espero vocês na nossa primeira aula.

Forte Abraço

Marcelo Soares