

## Sumário

### MÓDULO I

1. Noções Sobre Preconceito e Discriminação
  - 1.1. Definições
  - 1.2. Legislação
  - 1.3. Causas de problemas relacionados à discriminação nos postos de serviço

### MÓDULO II

2. Noções de D&I – Diversidade e Inclusão
  - 2.1. Definições
  - 2.2. Tipos de Diversidade
  - 2.3. Conduta Profissional Inclusiva

### MÓDULO III

3. Comunicação Preventiva no Atendimento
  - 3.1. Comunicação Interpessoal Corporativa
  - 3.2. Comunicação Não Violenta
  - 3.3. Atendimento ao Público

### MÓDULO IV

4. Boas Práticas nas Abordagens
  - 4.1. Tipos de Abordagem
  - 4.2. Aspectos Legais das Abordagens
  - 4.3. Habilidades e Competências para Realizar Abordagens
  - 4.4. Consequências de Abordagens Malsucedidas