



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Os Fundos Europeus mais próximos de si.

16 – “Serviço Público Inteligente e Sustentável: Atendimento Digital com Consciência Ambiental”

- 03/12 e 04/12, 10/12 e 11/12/2026 (5.ª feira e 6.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira) – 28 horas

Vagas a atribuir a cada departamento do Governo Regional:

ENTIDADE	N.º DE VAGAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA REGIONAL	1
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS	7
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	4
SECRETARIA REGIONAL DE TURISMO, AMBIENTE E CULTURA	2
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA	1
SECRETARIA REGIONAL DE SAÚDE E PROTEÇÃO CIVIL	1
SECRETARIA REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCAS	3
SECRETARIA REGIONAL DE INCLUSÃO, TRABALHO E JUVENTUDE	3
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	2

Objetivos:

- Promover um serviço público digital, inclusivo e sustentável, integrando transformação digital, princípios ESG, qualidade, atendimento humanizado, inovação e boas práticas ambientais na criação de valor para o cidadão.

Pré-Requisitos (Formandos):

- Não aplicável



Avenida Zarco, Palácio do Governo Regional, 3.º andar, 9004-527 Funchal • Telf. (+351) 291 145 150

www.madeira.gov.pt/drap • drap@madeira.gov.pt



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 254/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Destinatários:¹

- Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)

Formador(a):

- Mary Santiago

Responsável pela Coordenação Científica:

- Tânia Vieira

Responsável pela Coordenação Pedagógica:

- Natacha Taboada

Modalidade e Organização da Formação:

- Contínua e presencial

N.º de Formandos:

- 24

Carga Horária:

- 28 horas (4 dias)

Horário:

- 7 horas/dia – 09:30/13:00 e 14:00/17:30

Local:

- Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 4**

Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal

¹ Em conformidade com a Portaria n.º 782/2009, de 23 de julho, que regula o Quadro Nacional de Qualificações e define os descritores para os níveis de qualificação nacionais.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Cofinanciado pela
União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Programa Detalhado:

1 - Serviço Público Inteligente e Transformação Digital

- a) Evolução da Administração Pública
- b) Estratégia de Modernização Administrativa
- c) Governo Digital
- d) Valor Público
- e) Administração centrada no cidadão
- f) Atendimento omnicanal
- g) Tendências internacionais no setor público
- h) Atividade prática: Diagnóstico da maturidade digital do atendimento.

2 - ESG aplicado ao Serviço Público

- a) A dimensão Social como eixo central
 - i) O cidadão como principal *stakeholder*
 - ii) Inclusão social
 - iii) Igualdade de acesso
 - iv) Diversidade
 - v) Atendimento inclusivo
 - vi) Acessibilidade Universal
 - vii) Linguagem clara
 - viii) Direitos dos cidadãos
 - ix) Bem-estar organizacional
- b) Dimensão Ambiental
 - i) Digitalização responsável
 - ii) Redução do consumo de papel
 - iii) Eficiência energética
 - iv) Compras públicas sustentáveis





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Cofinanciado pela
União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

- v) Pegada ambiental dos serviços digitais
- c) *Governance*
 - i) Transparência
 - ii) Prestação de contas
 - iii) Ética
 - iv) Integridade
 - v) Participação cidadã
 - vi) Boa governação

- d) Atividade prática: Estudos de caso nacionais e internacionais.

3 - Qualidade Sustentada segundo a ISO 9004

- a) Conceitos fundamentais da ISO 9004
- b) Sucesso sustentado das organizações
- c) Gestão das partes interessadas
- d) Liderança para a qualidade
- e) Melhoria contínua
- f) Gestão por processos
- g) Avaliação da maturidade organizacional
- h) Inovação no serviço público
- i) Criação de valor público
- j) Atividade prática: Workshop de autoavaliação organizacional.

4 - Atendimento Digital Humanizado

- a) Comunicação escrita eficaz
- b) Atendimento síncrono e assíncrono
- c) Atendimento por email
- d) Plataformas digitais
- e) Atendimento telefónico integrado
- f) Chat e inteligência artificial





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Cofinanciado pela
União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

- g) Gestão de reclamações
- h) Situações difíceis
- i) Gestão emocional no atendimento
- j) Linguagem positiva
- k) Escuta ativa
- l) Atividade prática: Role-playing e simulações.

5 - Administração Pública Portuguesa: Ética, Legalidade e Confiança

- a) Princípios constitucionais da Administração Pública
- b) Código do Procedimento Administrativo
- c) Carta de Ética da Administração Pública
- d) Direitos dos cidadãos
- e) Proteção de Dados (RGPD)
- f) Segurança da Informação
- g) Transparência Administrativa
- h) Acessibilidade Digital
- i) Linguagem administrativa simples
- j) Simplificação de procedimentos
- k) Atividade prática: Casos práticos.

6 - Inovação, Sustentabilidade e Melhoria Contínua

- a) Cultura de melhoria contínua
- b) Design de serviços públicos
- c) Experiência do cidadão
- d) Indicadores de qualidade
- e) Gestão de satisfação
- f) Ferramentas Lean aplicadas ao setor público
- g) Boas práticas internacionais
- h) Plano de melhoria do atendimento





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

- i) Indicadores ESG no setor público
- j) Atividade prática: Workshop final.



Avenida Zarco, Palácio do Governo Regional, 3.º andar, 9004-527 Funchal • Telf. (+351) 291 145 150

www.madeira.gov.pt/drap • drap@madeira.gov.pt



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 254/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.