



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.

19 – “Atendimento e Relacionamento Interpessoal: Excelência na Era Digital”

- 14/12, 15/12, 16/12 e 17/12/2026 (2.ª feira, 3.ª feira, 4.ª feira e 5.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	6
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	3
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	4
SECRETARIA REGIONAL DE INCLUSÃO, TRABALHO E JUVENTUDE	4
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	2

Objetivos:

- Desenvolver competências de atendimento presencial e digital, comunicação e inteligência emocional, aplicando técnicas de PNL e boas práticas de comunicação profissional para melhorar a relação com 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 256/2005 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

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

Formador(a):

- Patrícia Barreira

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 3**

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 - 1 - Excelência no Atendimento ao Público

- a) Expectativas do cidadão/utente na era digital
- b) Imagem institucional e impacto do atendimento
- c) Ética e postura profissional
- d) Qualidade do serviço

2 - Comunicação Interpessoal

- a) Processo de comunicação
- b) Escuta ativa e feedback
- c) Comunicação assertiva
- d) Introdução à PNL: *Rapport*, Linguagem positiva, Sistemas representacionais

3 - Relacionamento Interpessoal e Inteligência Emocional

- a) Inteligência emocional no atendimento
- b) Gestão de emoções
- c) Interpretação de comportamentos
- d) Construção de confiança

4 - Atendimento na Era Digital

- a) Atendimento digital (email, plataformas, canais online)
- b) Comunicação escrita profissional
- c) Netiqueta e linguagem digital
- d) Gestão do tempo e eficiência
- e) Boas práticas no atendimento remoto

5 - Aplicação Prática com PNL

- a) Simulação de atendimento presencial e digital
- b) Aplicação de técnicas de PNL
- c) Plano individual de melhoria

