



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

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

“ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO”

- 17/10, 18/10, 19/10/2023 (3ª feira, 4ªfeira, 5ªfeira) – 21 horas

Vagas a atribuir a cada departamento do Governo Regional:

ENTIDADE	N.º DE VAGAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA REGIONAL	1
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL	1
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS	2
SECRETARIA REGIONAL DA ECONOMIA	2
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	3
SECRETARIA REGIONAL DE SAÚDE E PROTEÇÃO CIVIL	2
SECRETARIA REGIONAL DE TURISMO E CULTURA	2
SECRETARIA REGIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E CIDADANIA	3
SECRETARIA REGIONAL DE AMBIENTE, RECURSOS NATURAIS E ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	2
SECRETARIA REGIONAL DE MAR E PESCAS	2
SECRETARIA REGIONAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL	3
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	2

Objetivos:

- Adquirir os conceitos e fundamentos básicos da excelência do atendimento nos aspetos comportamental e técnico
- Identificar comportamentos e atitudes que favoreçam o atendimento eficaz
- Aplicar técnicas de comunicação para o reconhecimento de diferentes perfis de cliente e adotar os comportamentos específicos para cada caso
- Saber identificar situações de tensão e ou conflito e escolher a forma mais adequada para as resolver



Avenida Zarco, Palácio do Governo Regional, 3.º andar, 9004-527 Funchal • Telf. (+351) 291 212 001

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 por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Destinatários:¹

- Coordenadores Técnicos outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a IV)

Formador(a):

- Verónica Pestana de Faria

Responsável pela Coordenação Científica:

- José Miguel Rodrigues de Sousa

Responsável pela Coordenação Pedagógica:

- José Miguel Rodrigues de Sousa

Modalidade e Organização da Formação:

- Contínua e presencial

N.º de Formandos:

- 25

Carga Horária:

- 21 horas (3 dias)

Horário:

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

Local:

- Casa-Museu Frederico de Freitas - Calçada de Santa Clara n.º 7, 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 por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Programa Detalhado:

- 1 - O atendimento e imagem da Administração Pública
- 2 - A importância da comunicação para a imagem da organização
- 3 - Técnicas de comunicação com o público
- 4 - Tipos e causas de conflitos
- 5 - Técnicas e estratégia de resolução de conflitos
- 6 - Etapas do atendimento
- 7 - A assertividade e o atendimento ao público
- 8 - Tratamento de situações especiais de atendimento
- 9 - Tratamento de reclamações



Avenida Zarco, Palácio do Governo Regional, 3.º andar, 9004-527 Funchal • Telf. (+351) 291 212 001

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.