

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO”

- 08/11, 10/11 e 12/11/2021 (21 horas)

Vagas a atribuir a cada entidade e departamento do Governo Regional:

DESIGNAÇÃO	N.º DE VAGAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA REGIONAL	1
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL	1
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL E DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES	5
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA	2
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	3
SECRETARIA REGIONAL DE SAÚDE E PROTEÇÃO CIVIL	3
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	2
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	3
UNIVERSIDADE DA MADEIRA	1

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.

Destinatários: Conforme Portaria nº 782/2009, de 23 de Julho

Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos

Formador: Dr.ª Verónica Faria

Responsável pela Coordenação Científica: Dr.ª Cristina Viveiros

Responsável pela Coordenação Pedagógica: Dr.ª Cristina Viveiros

Modalidade e Organização da Formação: À distância/Síncrona (formação utilizando plataforma Moodle, Zoom)

N.º de Formandos: 30



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

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

Data de Realização: 08/11, 10/11, 12/11/2021 (2.ª, 4.ª e 6ª)

Carga Horária: 21 horas

Horário: das 09h30-13h00 e das 14h00-17h30