

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

**“TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO”**

- 22/11, 24/11 e 26/11/2021 (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	3
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	2
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:** 22/11, 24/11 e 26/11/2021 (2.ª, 4.ª e 6.ª)

**Carga Horária:** 21 horas

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