



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO”

- 02/11 A 04/11/2020 (21 horas)

Vagas a atribuir a cada departamento do Governo Regional:

DESIGNAÇÃO	N.º DE VAGAS
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL	1
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL E DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES	2
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	1
SECRETARIA REGIONAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL	3
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	2
UNIVERSIDADE DA MADEIRA	1

Objetivos: Adquirir conhecimentos e estratégias para prestar um melhor atendimento ao público presencialmente; Aplicar técnicas de melhor acolhimento e receção dos visitantes/utentes.

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: 25



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: de 02/11 a 04/11/2020 (2.ª, 3.ª e 4.ª)

Carga Horária: 21 horas

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