

## Qualidade no Atendimento Público e Redação de Documentos Claros e Estruturados

### Objetivos Gerais

O objetivo do curso é desenvolver nos participantes conhecimentos sobre o comportamento a ter no atendimento ao público, como saber lidar com situações críticas e autonomia na tomada de decisões, bem como desenvolver competências essenciais de comunicação escrita para a elaboração de atas e relatórios.

### Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Reconhecer os comportamentos que promovem uma imagem de excelência institucional e pessoal;
- Compreender e construir uma resposta para corresponder às expectativas do cidadão;
- Reconhecer e praticar um referencial de atendimento de excelência;
- Identificar situações críticas de atendimento e adotar os comportamentos adequados;
- Saber partilhar as suas experiências e dificuldades;
- Saber adequar comportamentos a diferentes situações relacionais;
- Tomar decisões de forma autónoma e satisfatória;
- Perceber a importância da comunicação escrita no local de trabalho;
- Identificar os diversos tipos de Comunicação Escrita;
- Comunicar eficazmente, utilizando a Expressão Escrita;
- Produzir enunciados escritos, adequando-os a situações comunicativas distintas.
- Elaborar de forma eficaz atas e relatórios.

### Destinatários

Este Curso destina-se a quadros que direta ou indiretamente ocupem funções de atendimento a contribuintes (Técnicos de atendimento; Operadores, entre outros).

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

40 Horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

### Módulo I – Atendimento ao Público

#### ➤ O Atendimento nas Organizações da Administração Pública

- As minhas expetativas e expetativas do cidadão;
- A cultura da Administração Pública.

#### ➤ Atendimento ao Contribuinte

- As responsabilidades do atendedor no atendimento ao cidadão;
- Sensibilizar para uma imagem profissional irrepreensível;
- Técnicas de acolhimento que causam um impacto positivo;
- Apreender os comportamentos ajustados ao atendimento profissional e os aspetos fundamentais a considerar no local de atendimento;
- Sensibilizar para a importância das relações interpessoais entre colegas e hierarquia;
- Técnicas de atendimento para cada momento da interação;
- Conhecer as diferentes etapas do processo de atendimento;
- Identificar as melhores técnicas de atendimento para cada momento da interação;
- Técnicas de comunicação para cada momento da interação;
- Refletir sobre as técnicas de comunicação que facilitam o diálogo com o interlocutor;
- Saber aplicar as melhores técnicas de comunicação de acordo com as situações;
- Técnicas de interação para cada perfil de cidadão;
- Reconhecer os diferentes perfis do cidadão;
- Identificar os comportamentos desejáveis do atendedor para cada perfil;
- Gestão de situações difíceis;
- Saber utilizar técnicas de atuação em situações difíceis de comunicação;
- Saber agarrar as oportunidades nas situações difíceis.

#### ➤ Código e Normas de Conduta de Atendimento

- Compreender e valorizar a imagem de cada organização;
- Reconhecer os elementos que concorrem para uma imagem e postura corretas;

- Conhecer as normas e orientações do organismo relativamente à apresentação geral, à postura, ao vestuário e à imagem dos espaços;
- Identificar as atitudes e comportamentos mais apropriados e ajustados aos objetivos da organização para se alcançar a excelência.

### Módulo II – Comunicação Escrita – Redigir Documentos Claros e Estruturados

#### ➤ Diferentes Tipologias Textuais

- Ofício, carta comercial, carta circular, ofício circular, fax, convocatória, correio eletrónico, ata, informação e parecer.

#### ➤ Problemas de Pontuação, Acentuação, Ortografia e as Regras do Processamento de Texto

- Produção escrita;
- A estrutura da frase;
- O período;
- O parágrafo.

#### ➤ Estruturar o Pensamento e Ordenar Ideias com Coerência

- Estruturar o texto;
- Escrever para ser lido e compreendido.

#### ➤ Regras de Redação Comercial Segundo o Novo Acordo Ortográfico

- Regras de cortesia;
- Uso de letras maiúsculas/minúsculas;
- Uso de palavras em itálico;
- Uso de estrangeirismos;
- Uso da numeração;
- Uso dos símbolos das unidades de medida;
- Uso de siglas e abreviaturas;
- Uso de expressões;
- Uso de sinais: vírgula, aspas, parêntesis, etc.

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.