

PROGRAMA DE FORMAÇÃO 2020

**FORMAÇÃO TRANSVERSAL**

# PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO

# Programa de Capacitação em **Atendimento ao Cidadão**

## Introdução

O Programa do XXII Governo Constitucional prevê, no capítulo das regras da boa governação, “Investir na qualidade dos serviços públicos”. Neste âmbito, com o propósito de “melhorar a qualidade do atendimento dos cidadãos e do encaminhamento para o serviço público pretendido” estabelece como medida: “Capacitar os trabalhadores que fazem atendimento ao público, através de formação específica para o atendimento, formação contínua sobre sistemas de informação e incentivos associados ao volume de atendimento”.

O Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão visa dar resposta a esta medida de uma forma transversal, com o objetivo de promover uma cultura de serviço que torne a excelência do serviço público prestado ao cidadão numa missão reconhecida por todos os que trabalham nas entidades públicas, seja na função de atendimento ao cidadão ou em processos de suporte.

## Duração

O Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão tem a duração total de 56 horas, distribuídas por quatro cursos de formação com a duração de 14 horas.

## Objetivos

O Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão tem os seguintes objetivos específicos:

- Compreender a natureza do serviço público e as diferenças relativas a serviço privado;
- Conhecer e saber adotar as melhores práticas para comunicar com os cidadãos, pessoalmente, por telefone, por correio eletrónico ou através de outros meios virtuais;
- Saber interagir e orientar os cidadãos insatisfeitos;
- Orientar os cidadãos na compreensão dos processos e dos pontos de atendimento virtuais e presenciais dos serviços públicos.
- Melhorar a capacidade de gerir as reclamações.

## Destinatários

O Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão tem como destinatários os seguintes grupos de pessoas:

- Trabalhadores da carreira geral de técnico superior;
- Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico;
- Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional;
- Trabalhadores de carreiras especiais.

## PERCURSO FORMATIVO DO PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CURSOS DE FORMAÇÃO (CF) E NÚCLEOS DE PRÁTICAS (NP)	CF	NP	Horas	TEMAS
ATENDIMENTO AO CIDADÃO: PRINCÍPIOS ESSENCIAIS	●		14	<p>Excelência no atendimento ao cidadão em serviço público.</p> <p>Adaptação ao comportamento do cidadão.</p> <p>Técnicas para lidar com clientes insatisfeitos.</p> <p>Autoavaliação e melhoria das capacidades pessoais de atendimento ao cidadão.</p>
ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR TELEFONE	●		14	<p>Cumprimentar os cidadãos e criar um tom positivo na comunicação.</p> <p>Escutar atentamente e questionar de forma eficaz.</p> <p>Técnicas para lidar com chamadas difíceis.</p> <p>Técnicas para terminar a chamada e medir a satisfação do cidadão.</p>
GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	●		14	<p>A origem das reclamações.</p> <p>O comportamento do utente reclamante.</p> <p>Erros comuns na gestão da reclamação.</p> <p>A técnica para a gestão positiva das reclamações.</p>
ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE	●		14	<p>Particularidades do atendimento em serviços de saúde.</p> <p>Comunicação com empatia.</p> <p>Regras do funcionamento do serviço de saúde.</p> <p>Gestão das expetativas.</p>
AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM				Integrada em cada um dos cursos de formação de acordo com o modelo de avaliação descrito.
DURAÇÃO TOTAL DO PERCURSO FORMATIVO			56	



## Avaliação da Aprendizagem

A avaliação da formação no Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão é realizada através dos seguintes parâmetros, em cada um dos quatro cursos de formação:

- a) Teste de avaliação final, em cada curso, que visa aferir a apropriação dos conceitos e das técnicas abordadas durante o respetivo curso;
- b) Participação na sessão e nos exercícios realizados durante a formação;
- c) Assiduidade do formando.

## Acesso e inscrições

As inscrições nos quatro cursos de formação, em qualquer edição do programa de capacitação, são efetuadas através da plataforma eletrónica de gestão da formação do INA (Sistema Integrado de Gestão da Formação) em <https://sigef.ina.pt/>.

## Edições e programação trimestral

Em 2020 realizamos um total de quatro edições deste programa de capacitação. No total, teremos uma oferta formativa de 224 horas de capacitação em 2020.

### Centro de Formação INA

Alameda Hermano Patrone, Edifício Catavento, 1495-064 Algés

E-mail: [cursos@ina.pt](mailto:cursos@ina.pt)

### Sede do INA

Rua Filipe Folque, n.º 44, 1069-123 Lisboa

Tel. 214 465 300 | E-Mail: [ina@ina.pt](mailto:ina@ina.pt) | [www.ina.pt](http://www.ina.pt)