



# PROGRAMA DE MICROLEARNING SOBRE COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

MARÇO - MAIO 2021

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

- 1 Atendimento na Administração Pública
- 2 Atendimento ao público - Conceitos gerais
- 3 Princípios fundamentais no atendimento ao público
- 4 Atendimento ao público - Fases do atendimento
- 5 Atender com inteligência emocional
- 6 A comunicação no atendimento: Comunicação verbal e não verbal
- 7 Atender com escuta ativa
- 8 Tratamento de reclamações e gestão de conflitos no atendimento
- 9 Atender diferentes tipos de cidadãos
- 10 Atendimento da pessoa com deficiência
- 11 Queixa por discriminação

### ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO

- 12 Competências chave do atendimento presencial
- 13 Competências base no atendimento telefônico
- 14 Boas práticas no atendimento em suporte digital
- 15 Atender no canal email
- 16 Atender através de videochamadas

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO



**ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento

OBJETIVO GERAL



Conhecer para saber encaminhar, as diversas formas de atendimento disponíveis nos organismos Públicos

FORMATO



Monofolha

TEMAS



- Canais de atendimento por organismo;
- Portais dos organismos;
- Portais agregadores.

AUTORIA



ISS, I.P.

ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- IRN, I.P.










Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO	<b>ATENDIMENTO AO PÚBLICO - CONCEITOS GERAIS</b>	DESTINATÁRIOS	Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão
			
OBJETIVO GERAL	Identificar os diferentes tipos de atendimento e as competências-chave do Atendedor	FORMATO	Ebook
			
TEMAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Atendimento (Presencial, Telefónico, via Email, Digital, Videochamada, Omnicanal);</li> <li>• Missão e Funções do Atendedor;</li> <li>• Saberes do Atendedor;</li> <li>• Competências Técnicas e Comportamentais do Atendedor.</li> </ul>	AUTORIA	AMA, I.P.
			
		ENTIDADES PARCEIRAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IRN, I.P.</li> <li>• INR, I.P.</li> <li>• ISS, I.P.</li> </ul>
			



# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO



**PRÍNCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

OBJETIVO GERAL



Conhecer e aplicar os princípios fundamentais da administração pública no atendimento

TEMAS



- Tipificação dos princípios éticos da administração pública;
- Aplicabilidade e impacto no atendimento aos cidadãos (todos os canais).

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão e gestores

FORMATO



Ebook

AUTORIA



IRN, I.P.

ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P.










Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCIPIOS E REGRAS BASE

<p>TÍTULO</p> 	<p><b>ATENDIMENTO AO PÚBLICO - FASES DO ATENDIMENTO</b></p>	<p>DESTINATÁRIOS</p> 	<p>Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão</p>
<p>OBJETIVO GERAL</p> 	<p>Identificar as principais estratégias/atitudes do Atendedor, adequadas para cada fase do Atendimento ao Público</p>	<p>FORMATO</p> 	<p>Ebook</p>
<p>TEMAS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fases do Atendimento: Acolhimento, Identificação e Resolução do Pedido, Finalização do Atendimento;</li> <li>• Estratégias/ Atitudes do Atendedor para cada uma das fases.</li> </ul>	<p>AUTORIA</p> 	<p>AMA, I.P.</p>
		<p>ENTIDADES PARCEIRAS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IRN, I.P.</li> <li>• INR, I.P.</li> <li>• ISS, I.P.</li> </ul>

 Ver programa completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO



**ATENDER COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão

OBJETIVO GERAL



Conhecer o conceito de Inteligência Emocional e o modo como pode ser aplicado no Atendimento ao Público

FORMATO



Ebook

TEMAS



- O que é a Inteligência Emocional?
- Os 5 pilares da Inteligência Emocional no Atendimento ao Público;
- Estratégias/ Atitudes de Inteligência Emocional no Atendedor.

AUTORIA



AMA, I.P.

ENTIDADES PARCEIRAS



- IRN, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P..



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

#### TÍTULO



**A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO:  
COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL**

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão e gestores

#### OBJETIVO GERAL



Reconhecer a importância da comunicação, verbal e não verbal, na excelência do atendimento por qualquer canal e enquanto fator determinante da boa imagem dos serviços públicos

#### FORMATO



Ebook

#### TEMAS



- Conceito de empatia;
- Escuta ativa enquanto técnica central no processo de atendimento;
- Tipos de perguntas (as diferentes formas de questionar);
- Barreiras da comunicação;
- Estilos de comunicação;
- Comunicação analógica versus comunicação digital;
- A comunicação não verbal (forma de otimizar a transmissão da mensagem).

#### AUTORIA



IRN, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo



# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCIPIOS E REGRAS BASE

#### TÍTULO



#### ATENDER COM ESCUTA ATIVA

#### OBJETIVO GERAL



Conhecer o significado de Escuta Ativa e aplicar o conceito no Atendimento ao Público

#### TEMAS



- O que é a Escuta Ativa?
- O que é a Escuta Ativa aplicada ao Atendimento ao Público?
- Técnicas de Escuta Ativa no Atendimento Ativo.

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão

#### FORMATO



Ebook

#### AUTORIA



AMA, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- INR, I.P.
- IRN, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO



**TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO**

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão e gestores

OBJETIVO GERAL



Difundir as estratégias mais adequadas de tratamento assertivo de reclamações e de gestão de conflitos, adequadas a enfrentar situações delicadas, reforçando o saber/fazer relacional

FORMATO



Ebook

TEMAS



- Etapas da gestão de conflitos;
- Meios de Resolução;
- Estilos para a gestão de conflitos;
- Gerir a reclamação;
- Recativar o cliente.

AUTORIA



IRN, I.P.

ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO



**ATENDER DIFERENTES TIPOS DE CIDADÃOS**

OBJETIVO GERAL



Identificar os diferentes perfis de clientes/cidadãos e fazer corresponder as estratégias/atitudes do Atendedor mais adequadas a cada um desses perfis

TEMAS



- Os diferentes tipos de clientes/cidadãos;
- Estratégias/atitudes a tomar pelo atendedor.

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão

FORMATO



Ebook

AUTORIA



AMA, I.P.

ENTIDADES PARCEIRAS



- INR, I.P.
- IRN, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

TÍTULO



**ATENDIMENTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão

OBJETIVO GERAL



Divulgar as estratégias que devem ser utilizadas para um atendimento adequado e de excelência das pessoas portadoras de diversos tipos de deficiência

FORMATO



Ebook

TEMAS



Direitos da Pessoa com Deficiência - Questões transversais ao Atendimento:

- Pessoas surdas ou com deficiência auditiva;
- Pessoas com deficiência visual;
- Pessoas com paralisia cerebral;
- Pessoas com deficiência intelectual;
- Pessoas com outras deficiências.

AUTORIA



- AMA, I.P.
- INR., I.P.
- IRN, I. P.
- ISS, I. P.



# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRÍNCÍPIOS E REGRAS BASE

#### TÍTULO



#### QUEIXA POR DISCRIMINAÇÃO

#### OBJETIVO GERAL



Conhecer o significado de discriminação, direta ou indireta, em razão da deficiência para cumprir a Lei, denunciar situações, receber ou encaminhar corretamente no Atendimento ao Público

#### TEMAS



- O que é a discriminação com base na deficiência
- Que tipos de discriminação existem
- O que prevê o enquadramento legal (Lei 46/2006) para a discriminação com base na deficiência
- O que deve preencher para apresentar queixa
- Para quem deve ser enviado o formulário de queixa e outros elementos relacionados
- O que é o ónus da prova
- Quem são os órgãos competentes
- Existem contraordenações ou sanções para práticas discriminatórias

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento direto ao cidadão

#### FORMATO



Ebook

#### AUTORIA



INR, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- IRN, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO DE CANAIS DE RELACIONAMENTO

#### TÍTULO



#### COMPETÊNCIAS CHAVE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

#### OBJETIVO GERAL



Identificar as competências chave de um atendimento presencial célere, de qualidade e adequado às necessidades dos cidadãos

#### TEMAS



- Importância do acolhimento no primeiro contacto;
- Identificar as expectativas e necessidades do público;
- A importância da linguagem corporal, gestual e de outras formas de comunicação não verbal;
- Atitudes chave do êxito no atendimento.

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento presencial ao cidadão

#### FORMATO



Ebook

#### AUTORIA



IRN, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO DE CANAIS DE RELACIONAMENTO

TÍTULO



**COMPETÊNCIAS BASE NO ATENDIMENTO  
TELFÓNICO**

OBJETIVO GERAL



Identificar as competências base e essenciais à melhoria da comunicação com os utentes, indispensável a garantir a boa imagem dos serviços e da Administração Pública

TEMAS



- Conhecer as regras fundamentais para o atendimento telefónico de excelência

DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento telefónico direto ao cidadão

FORMATO



Ebook

AUTORIA



IRN, I.P.

ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P.



Ver  
programa  
completo

# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO DE CANAIS DE RELACIONAMENTO

#### TÍTULO



#### **BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO EM SUPORTE DIGITAL**

#### OBJETIVO GERAL



Melhorar a eficiência e humanizar os canais de comunicação digital, afirmando-os como verdadeiras alternativas ao canal presencial

#### TEMAS



- Novas plataformas e ferramentas digitais no atendimento ao público;
- Estratégias para o atendimento de excelência por meios digitais;
- Inclusão da componente humana no atendimento digital.

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento digital direto ao cidadão

#### FORMATO



Ebook

#### AUTORIA



IRN, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- ISS, I.P.





# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO DE CANAIS DE RELACIONAMENTO

#### TÍTULO



#### ATENDER NO CANAL EMAIL

#### OBJETIVO GERAL



Conhecer para aplicar os conceitos de escrita simples, clara e inclusiva

#### TEMAS



- Português claro;
- Regras de simplificação.

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento através de email

#### FORMATO



Vídeo Tutorial

#### AUTORIA



ISS, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- IRN, I.P.



# PROGRAMA MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO DE CANAIS DE RELACIONAMENTO

#### TÍTULO



#### ATENDER ATRAVÉS DE VIDEOCHAMADAS

#### OBJETIVO GERAL



Conhecer as condições necessárias para atender através de videochamada, ações a realizar e cuidados a ter

#### TEMAS



- O que é o atendimento por videochamada;
- O que é necessário para o realizar;
- Como o realizar.

#### DESTINATÁRIOS



Trabalhadores de qualquer entidade pública com funções de atendimento através de videochamada

#### FORMATO



Vídeo Tutorial

#### AUTORIA



ISS, I.P.

#### ENTIDADES PARCEIRAS



- AMA, I.P.
- INR, I.P.
- IRN, I.P.



Ver  
programa  
completo

# CALENDÁRIO MICROLEARNING

## COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO

### março 2021

- 1 Atendimento na Administração Pública
- 2 Atendimento ao público - Conceitos gerais
- 3 Princípios fundamentais no atendimento ao público
- 4 Atendimento ao público - Fases do atendimento

### abril 2021

- 5 Atender com inteligência emocional
- 11 Queixa por discriminação
- 12 Competências chave do atendimento presencial
- 13 Competências base no atendimento telefônico
- 14 Boas práticas no atendimento em suporte digital
- 16 Atender através de videochamadas

### maio 2021

- 6 A comunicação no atendimento: Comunicação verbal e não verbal
- 7 Atender com escuta ativa
- 8 Tratamento de reclamações e gestão de conflitos no atendimento
- 9 Atender diferentes tipos de cidadãos
- 10 Atendimento da pessoa com deficiência
- 15 Atender no canal email



ATENDIMENTO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PRINCÍPIOS E REGRAS BASE  
ATENDIMENTO POR CANAIS DE RELACIONAMENTO



PLANO DE TRABALHO  
**COLABORATIVO**  
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

# PROGRAMA DE MICROLEARNING SOBRE COMPETÊNCIAS CHAVE PARA ATENDIMENTO