

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).

Carga Horária:

40 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Atendimento ao Público

- **O atendimento nas Organizações da Administração Pública**
 - As minhas expectativas e expectativas 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.