



Como Simplificar o Atendimento

Formação Online

Datas: 21 e 22 de janeiro de 2026

Horário: 09h00 às 13h00

OBJETIVOS

- Compreender **os novos desafios e exigências do atendimento ao público na administração pública;**
- Conhecer e desenvolver os comportamentos e atitudes facilitadoras da relação, a adotar no contacto com os cidadãos;
- Aperfeiçoar as **competências de comunicação assertiva e empática em contexto de atendimento;**
- Desenvolver competências e **gestão das próprias emoções e das emoções do cidadão no atendimento;**
- Adquirir conhecimentos e treinar competências para um **atendimento de excelência para a organização.**

PROGRAMA

1. O Atendimento e a imagem dos Serviços

1.2. A imagem dos Serviços

- Imagem interna/imagem externa.

1.3. Tarefas e exigências funcionais e psicológicas da função atendimento

1.4. O atendimento como veículo privilegiado da imagem dos serviços

1.5. A importância do atendimento na criação, reforço e manutenção da primeira impressão

1.6. Ética profissional

1.7. O atendimento e a qualidade nos serviços públicos



2. Os fatores que influenciam o relacionamento com o PÚBLICO

2.1. A percepção

- A influência da percepção no comportamento
- Os fenómenos de percepção mais comuns nas relações interpessoais

2.2. A personalidade

2.3. Os papéis e o contexto

2.4. As expectativas e os estereótipos

3. A Comunicação

3.1. Direção e sentido da comunicação

3.2. Saber ouvir/escuta ativa

3.3. A importância do feedback

3.4. Barreiras à comunicação

3.5. As funções da comunicação

4. Técnicas de comunicação no Atendimento

4.1. Comunicação verbal

4.2. Comunicação não-verbal

4.3. As atitudes de comunicação

- Atitudes que dificultam a comunicação
- Atitudes que facilitam a comunicação
- A atitude de exploração
- A atitude empatia

5. Os Conflitos na relação com o Município

5.1. A prevenção e o controlo de conflitos

5.2. Tratamento de reclamações e conflito

- Estratégias de tratamento de reclamações



- Evitar e superar conflitos sem agressividade

5.3. A ação do profissional eficaz:

- A exploração do problema
- A resolução do problema

5.4. A especificidade do atendimento telefónico e gestão de conflito

FORMADOR

Luís Machado

Licenciatura em Psicologia, Universidade do Minho;
Mestrado Integrado em Psicologia, Universidade do Minho;
Pós-Graduação em Psicoterapias Cognitivo Comportamentais, Instituto Português de Psicologia;
Coordenador, desde 2014, da Área de Saúde Mental e Diretor Técnico do Centro de Solidariedade de Braga;
Colaborador, desde 2011, na Unidade de Psicologia das Organizações do Serviço de Psicologia da Universidade do Minho;
Formador na área comportamental, desde 2007, em Municípios e outras entidades públicas e privadas no âmbito do desenvolvimento de competências de liderança e gestão de equipas, trabalho em equipa, atendimento ao público, gestão do tempo e organização do trabalho, comunicação e avaliação psicológica;
Consultor na criação e implementação de programas de desenvolvimento de competências comportamentais direcionadas às organizações;
Realização de Avaliações Psicológicas no âmbito de procedimentos concursais para Autarquias.

DESTINATÁRIOS

Dirigentes e outras chefias da função pública, trabalhadores que tenham como objetivo desempenhar estas funções, estudantes de licenciatura ou mestrado relacionados com este tema.

Datas, Horário e Duração

Datas: 21 e 22 de janeiro de 2026

Horário: 09h00 às 13h00

Duração: 8 horas

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

- O Seminário tem o formador presente, em direto com os participantes, realizando a formação através da plataforma ZOOM;
- Esta formação é certificada;
- Durante as sessões os participantes poderão colocar questões verbais, mediante as regras que serão anunciadas no início da formação (quais os tempos, em que fase, qual a ordem, etc.). Ainda durante as sessões haverá possibilidade também de colocação de questões por escrito ao formador, através do chat do ZOOM. As questões serão respondidas durante a sessão ou, na sessão subsequente, mediante envio de documento com as possíveis respostas;
- Será fornecida toda a documentação de suporte à formação.



- Independentemente da duração do seminário;
- Para a emissão do Certificado, é necessária uma taxa de presença mínima de 80%;
- Se a taxa de presença for inferior a 80% e superior a 50%, será emitido um Certificado de Presença com a indicação do número de horas frequentado;
- Se a taxa de presença for igual ou inferior a 50%, será emitida uma Declaração.

INSCRIÇÕES

Limite de inscrições: 16 participantes

Inscrição: 220 € + IVA (23%)

Inscrição de dois ou mais participantes da mesma entidade: 190 € + IVA (23%), **por participante**

Inclui:

- Documentação;
- Certificado de participação.

COMO RESERVAR A SUA PARTICIPAÇÃO

Poderá fazer a inscrição no nosso site www.quadrosemetas.pt.

Se preferir, poderá fazer download da ficha de inscrição disponível no nosso site e enviar via e-mail (info@quadrosemetas.pt).

Se desejar, e uma vez que o número de inscrições é limitado, poderá efetuar uma pré-marcação telefónica e confirmar posteriormente através do envio da ficha de inscrição.

Condições de pagamento

O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária (CGD, IBAN: PT50 0035 0651 0051 0352 9303 8) ou por cheque (à ordem da Quadros & Metas – Consultores de Gestão e Formação, Lda., contribuinte nº 503 586 730).

O cancelamento da inscrição só dará lugar ao reembolso se for efetuado 10 dias úteis antes da realização do Seminário. Após esse período o cancelamento, se for efetuado até 5 dias úteis antes da realização do seminário, dará lugar à retenção de 25% do pagamento, para compensação das despesas administrativas realizadas. Os cancelamentos efetuados com menos de 3 dias úteis da data de realização do seminário serão faturados na sua totalidade.

A Quadros & Metas aceita, mediante comunicação escrita, que qualquer pessoa inscrita possa ser substituída.

GESTORA DA FORMAÇÃO

Carina Romano

carina.romano@quadrosemetas.pt

Tel.: 228 301 302

QUADROS & METAS – Construir o futuro com as pessoas e para as pessoas

Siga-nos no



Entre em contacto connosco através do WhatsApp

(+ 351) 910 531 329