

5. Definição e monitorização de ações/ Definir Modelos de Análise das Reclamações

- A emoção, o motivo e a ação como elementos centrais na análise das reclamações.

6. A Linguagem Clara na resposta às Reclamações

- O que é a Linguagem Clara?
- As várias dimensões da linguagem clara;
- A empatia como ponto de partida: conhecer o destinatário da mensagem e o seu contexto;
- Estruturar a mensagem: a importância da hierarquia da informação;
- Preparar a imagem: o design como elemento de comunicação;
- Escrever: boas práticas para a redação de um texto;
- Validar: garantir que a mensagem é compreendida.

7. Da teoria à prática: Responder a uma reclamação em Linguagem Clara

FORMADORAS

Sílvia Barroso

Chefe de Divisão Municipal de Secretaria-Geral, na Câmara Municipal do Porto, desde outubro de 2023;

Chefe de Divisão Municipal de Secretaria-Geral, em regime de substituição, na Câmara Municipal do Porto, de abril a outubro de 2023;

Gestora da Qualidade da Direção Municipal Serviços Munícipe, na Câmara Municipal do Porto de 2022 a 2023;

Técnica Superior de Atendimento e Relações-Públicas, na Divisão Municipal de Secretaria-Geral, na Câmara Municipal do Porto, de 2019 a 2023;

Técnica Superior de Atendimento e Relações-Públicas, na Divisão Municipal de Atendimento, na Câmara Municipal do Porto, de 2009 a 2019;

Técnica Profissional de Recepção e Atendimento, na Divisão Municipal de Atendimento, na Câmara Municipal do Porto, de 2003 a 2009;

Licenciatura em Relações Públicas.

Cláudia Silva

Técnica Superior no Núcleo de Reclamações, na Divisão Municipal de Secretaria Geral, na Câmara Municipal do Porto, desde 2020;

Técnica Superior de Atendimento e Relações-Públicas, na Divisão Municipal de Secretaria Geral, na Câmara Municipal do Porto, de 2019 a 2020;

Pós-graduação em Administração Autárquica ministrada no ISLA - 2009;

Técnica Superior de Relações Públicas, Atendimento na área do Urbanismo, no Gabinete do
Munícipe, na Câmara Municipal do Porto, de 2007 a 2019;

Técnica Superior de Relações Públicas, exercendo a função de Coordenadora no Serviço de Recepção do Gabinete do Município da Câmara Municipal do Porto, de 2004 até 2007;

Técnica Superior de Relações Públicas, na Divisão Municipal de Protocolo e Relações-Públicas, na Câmara Municipal do Porto, de 2001 a 2004.



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.

SECRETARIADO

Carina Romano

carina.romano@quadrosemetas.pt

Tel.: 228 301 302

QUADROS & METAS

29 anos a criar Formação Especializada para a Administração Pública

Siga-nos no



**Entre em contacto connosco através do WhatsApp
(+ 351) 910 531 329**