



Gestão de Reclamações com Foco no Município

Formação Online | Formação Administração Pública

Datas: 19 e 20 de maio de 2026

Horário: 09h00 às 12h00

OBJETIVO GERAL

- Adquirir **competências para Gestão de Reclamações com FOCO NO MUNÍCIPE**, através do conhecimento de experiências concretas que assumem a **democratização da comunicação, a gestão da melhoria e a inovação** como elementos centrais.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer os **princípios e as boas práticas para a construção de um serviço de gestão das reclamações.**
- Aprender a **aplicar modelos de análise das reclamações.**
- **Aplicar metodologias de identificação de causas e de gestão de ações de melhoria.**
- Abordar o conceito da **Linguagem clara** e reconhecer a sua importância na comunicação com o munícipe.
- Saber aplicar as **regras da Linguagem Clara na Resposta às reclamações.**

PROGRAMA

1. Definir Princípios

- Foco no Município/ Várias reclamações de um só lugar/ Resolução de problemas/ Focos de problemas.

2. Definir o conceito de Reclamação

3. Construir o Modelo de Gestão de Reclamações

- Os três níveis de gestão.

4. Gerir a Melhoria a partir das Reclamações

- Identificação de causas.

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.



Condições de pagamento

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 á 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.

SECRETARIADO

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

