Gestão de Reclamações com Foco no Munícipe

Formação Online | Formação Administração Pública

Datas: 7 e 8 de julho 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 Munícipe/ 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.

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 Receção 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 Receção do Gabinete do Munícipe 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.

DESTINATÁRIOS

Dirigentes e Quadros Técnicos da Administração Pública.

Datas, Horário e Duração

Datas: 7 e 8 de julho de 2026
Horário: 09h00 às 12h00
Duração: 6 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: 25 participantes

Inscrição: 180 € + IVA (23%)
Inscrição de dois ou mais participantes da mesma entidade: 160 € + 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 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.
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 – Construir o futuro com as pessoas e para as pessoas

Siga-nos no

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