



ACADEMIA AMA
Competências & Formação

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO



VOLUME 9, EDIÇÃO ABRIL 2025

**INOVAR,
CAPACITAR E
CONECTAR**
NO CAMINHO DA
TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL

01

**O FUTURO
COMEÇA
NA
FORMAÇÃO**



**CONHEÇA A EQUIPA DA
ACADEMIA AMA**

CONSTRUÍMOS
CONHECIMENTO PARA A
REDE DE LOJAS E ESPAÇOS
CIDADÃO

03

**2024
UM ANO DE
GRANDES
CONQUISTAS**

NA FORMAÇÃO DA
ACADEMIA AMA

04

**LEVANTAMENTO
DAS NECESSIDADES DE
FORMAÇÃO 2025**

05

FORMAÇÃO CONTÍNUA

2º TRIMESTRE
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

06

**FACEBOOK
ACADEMIA AMA**

EM BREVE UM NOVO ESPAÇO DE
LIGAÇÃO DIRETA COM A REDE DE
LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

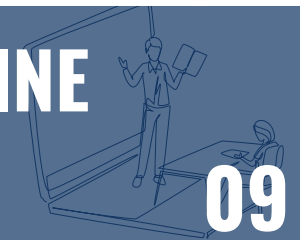


**O NOVO VIDEOCAST
ACADEMIA AMA
ESTÁ A CHEGAR**

08

VITRINE

OS NOSSOS
CURSOS
EM DESTAQUE



À CONVERSA

COM...
ANA GOMES
COORDENADORA DO LC
DO BOMBARRAL



**LINGUAGEM
CORPORAL**

COMUNICAR SEM
PRECISAR DE FALAR



**APRENDA NUM
MINUTO**



**OPINIÃO
DO LEITOR**

13

1 INOVAR, CAPACITAR E CONECTAR NO CAMINHO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Estratégia Digital Nacional de Portugal para os próximos anos representa um compromisso ambicioso com a transformação digital, colocando os Cidadãos e a eficiência dos serviços públicos no centro desta visão. A Academia AMA, com a sua vasta experiência desde 2014 na capacitação das equipas das Lojas e Espaços Cidadão, está preparada para desempenhar um papel central neste desafio, garantindo que as competências digitais acompanham a evolução tecnológica e social do país.

Ao longo dos próximos dois anos, 2025 e 2026, a Academia AMA irá intensificar os seus esforços, apostando em **programas formativos inovadores, na criação de recursos pedagógicos interativos e na implementação de metodologias flexíveis, adaptadas às necessidades dos profissionais das Lojas e Espaços Cidadão e ao público que estes servem diariamente**, em especial a população idosa. Acreditamos que o conhecimento é um motor essencial para a inclusão digital, para a melhoria contínua dos serviços públicos e para a construção de uma sociedade mais justa, conectada e resiliente.

Além do compromisso com o desenvolvimento digital em Portugal, a Academia AMA prepara-se para novos desafios além-fronteiras. A criação de uma **solução formativa para os Balcões Únicos de Timor**, inspirada no

modelo de sucesso das Lojas e Espaços Cidadão, representa um passo significativo na colaboração internacional para a transformação digital e aproximação dos Cidadãos timorenses aos serviços públicos. Esta missão, que reflete o reconhecimento da experiência e competência da Academia AMA, contribuirá para reforçar laços entre Portugal e Timor-Leste e para partilhar boas práticas que transcendem fronteiras.

A aposta contínua na capacitação digital, tanto a nível nacional como internacional, reforça o compromisso da Academia AMA com a excelência, a inovação e a inclusão. Através de conteúdos formativos acessíveis, metodologias adaptáveis e um forte foco na melhoria contínua, pretendemos continuar a ser um agente ativo na construção de um futuro mais digital, inclusivo e sustentável.

Que esta edição da Magazine Formação da Academia AMA possa inspirar, informar e mobilizar todos os que, diariamente, contribuem para esta transformação. Contamos com o envolvimento de cada profissional, cada parceiro e cada Cidadão nesta jornada coletiva rumo a uma sociedade mais preparada para os desafios do mundo digital.

O Conselho Diretivo da AMA
Ana Sofia Mota, Presidente
Mónica Letra, Vogal
João Roque Fernandes, Vogal

“O conhecimento é um motor essencial para a inclusão digital e para a construção de uma sociedade mais justa.”

2 O FUTURO COMEÇA NA FORMAÇÃO



Num mundo em constante mudança, a capacidade de aprender, adaptar-se e crescer é essencial para alcançar o sucesso. **Na Academia AMA, acreditamos que a formação não é apenas uma ferramenta, mas sim uma ponte para o futuro** – uma forma de enfrentar desafios, descobrir novas oportunidades e superar expectativas.

Ao longo de 2024, estivemos lado a lado, ouvimos as suas necessidades, avalíamos o impacto do nosso trabalho e criámos novas formas de aproximar a formação ao dia a dia de cada um.

Neste artigo, convidamo-lo a embarcar na nossa jornada de formação que estamos a preparar para 2025 e a descobrir como a mesma lhe pode ser útil ao longo de todo o ano.

ESTÁ PRONTO PARA INVESTIR EM SI MESMO?

Avaliação do Impacto da Formação: Mais do que Resultados, um Compromisso

Em 2024, um dos nossos marcos foi a Avaliação do Impacto da Formação. Este estudo permitiu-nos compreender como as ações formativas influenciaram o crescimento dos formandos. Mais do que medir números, é uma oportunidade de crescimento e evolução para toda a rede, sendo que este ano iremos promover melhorias em todas as nossas áreas de formação na sequência desta avaliação.

Diagnóstico de Necessidades: Construir Formações à Sua Medida

Para planear o futuro, lançámos recentemente o Questionário de Diagnóstico de Necessidades de Formação e já apresentamos os seus resultados nesta edição da Magazine. Este é um momento-chave para todos partilharem as suas expectativas e sugestões. Acreditamos que ouvir seja o primeiro passo para criar formações que respondam aos desafios do dia a dia, e contribuam para a melhoria contínua dos serviços prestados aos Cidadãos.

Workshop e Webinars: Momentos de Partilha e Aprendizagem

À semelhança do ano que passou, iremos organizar diversos eventos, como *workshops* e *webinars*, com o objetivo de continuar a proporcionar momentos únicos de partilha e capacitação, com recurso a vários temas, convidados e dinâmicas pedagógicas. Estes

encontros abordarão temas como a melhoria da experiência dos Cidadãos e estratégias para o Atendimento de Excelência.

Além de promoverem o desenvolvimento de competências práticas, estes eventos têm o objetivo de promover a troca de conhecimentos entre equipas e fomentar um espírito colaborativo indispensável para o sucesso destas iniciativas e para um melhor proveito dos participantes.

Apostar na Inovação: Videocast e Facebook

A inovação faz parte do ADN da Academia AMA, e este ano trazemos duas novidades emocionantes: o lançamento do nosso Videocast e a criação da página oficial no Facebook. Estas plataformas vão permitir um contacto mais próximo, criando um espaço de partilha, reflexão e desenvolvimento contínuo.

Invista na Sua Formação

A formação é um processo transformador! É a oportunidade de aprender algo novo, de sair da zona de conforto, de construir uma carreira sólida e alinhada com os seus objetivos.

Este ano, convidamo-lo a investir em si mesmo. Explore as nossas ofertas formativas, participe em projetos desafiantes e descubra como o conhecimento pode ser o motor do seu sucesso.

A Academia AMA está aqui para o apoiar neste caminho. Vamos, juntos, construir um futuro mais forte, mais preparado e mais capacitado. Porque o sucesso de cada um é o sucesso de todos!

3 CONHEÇA A EQUIPA DA ACADEMIA AMA

CONSTRUÍMOS CONHECIMENTO PARA A REDE DE LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

A Academia AMA inicia 2025 com energia renovada e um compromisso contínuo de apoiar os Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão no seu percurso de formação e desenvolvimento. Somos uma equipa diversificada, composta por elementos com competências complementares, desde a Gestão da Formação, a Conceção de Percursos e Conteúdos, passando pelo Design e Multimédia de Conteúdos, o Marketing e a Comunicação, até à Qualidade, Avaliação e Inovação. Cada área de atuação é essencial para criar soluções de formação à medida das necessidades da nossa Rede.

Além dos referidos elementos, contamos com uma Bolsa de Formadores que é um dos nossos maiores pilares. Esta bolsa é composta por Profissionais AMA provenientes da própria rede LC e EC, especialistas no Atendimento Digital, que colaboram ativamente na dinamização de formações presenciais e em formato eLearning. A partilha de conhecimento e experiências práticas destes formadores enriquece o processo formativo, garantindo uma ligação direta com a realidade do terreno.

A nossa equipa não se limita à conceção e entrega de formação. Assumimos também a responsabilidade de promover, acompanhar e avaliar todas as iniciativas formativas, assegurando que estas têm impacto real no dia a dia dos Profissionais das Lojas e Espaços Cidadão. Para além disso, desenvolvemos iniciativas pedagógicas inovadoras, adaptadas às novas exigências e desafios do atendimento digital.

Estamos empenhados em ser um parceiro estratégico para toda a Rede, reforçando competências e fomentando o espírito de colaboração entre todos os Profissionais AMA e da Rede. Esta sinergia é a base do sucesso da Academia AMA, e é com este espírito que iniciamos mais um ano ao vosso lado.

Juntos, continuaremos a construir conhecimento, promover a excelência e criar valor para toda a comunidade LC e EC. **Contem connosco para vos apoiar em cada etapa deste percurso!**



COORDENAÇÃO
ACADEMIA AMA
CARINA AMÉRICO



GESTÃO
PRR
ANDREIA CARVALHO



EQUIPA
QUALIDADE, AVALIAÇÃO E
INOVAÇÃO
Mª CARINA ANDRADE



ANDREIA
CARVALHO



JOELMA
SANTOS



EQUIPA
CONTEÚDOS E PERCURSOS
PEDAGÓGICOS
RUI GASPAR



VIVIANA
FERREIRA



CRISTIANA
FONSECA



PATRÍCIA
LOPES



JOÃO
LEAL



MARGARIDA
FERREIRA



EQUIPA
DESIGN E MULTIMÉDIA
DE CONTEÚDOS PEDAG.
RITA SALOIO



CAROLINA
CABELEIRA



RAQUEL
PIMENTA



TÂNIA
MARTINS



TIAGO
NUNES



EQUIPA
GESTÃO DA
FORMAÇÃO
ANA POLAINAS



VANESSA
RODRIGUES



FABIANA
BAPTISTA



BRUNO
ALMEIDA



EQUIPA
MARKETING E
COMUNICAÇÃO
ANA SOFIA CORREIA



CARLOTA
RAIO

BOLSA FORMADORES ACADEMIA AMA



ALDINA
CORREIA



ANA PAULA
SANTOS



ARLETE
LEITE



CLAÚDIA
PINO



JOSÉ
BARREIRA



MIGUEL
BRITO

4

2024 UM ANO DE GRANDES CONQUISTAS NA FORMAÇÃO DA ACADEMIA AMA



Em 2024, a Academia AMA reforçou o seu compromisso com a excelência, promovendo formações que impactaram milhares de profissionais das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão. O balanço do ano não deixa dúvidas: superámos expectativas e continuamos a construir uma rede mais capacitada e moderna!

A Formação Inicial (FI) e Formação Contínua (FC), para as Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, alcançou resultados incríveis.



FORMAÇÃO INICIAL

Total de Formandos(as): **4.294**

Lojas de Cidadão	113 Formandos(as), distribuídos por 11 ações
------------------	---

Espaços Cidadão	4.181 Formandos(as), distribuídos por 60 ações
-----------------	---

FORMAÇÃO CONTÍNUA

Total de Formandos(as): **1.260**

Lojas de Cidadão	443 Formandos(as), distribuídos por 38 ações
------------------	---

Espaços Cidadão	1.017 Formandos(as), distribuídos por 42 ações
-----------------	---

TRIMESTRE MAIS PRODUTIVO

Formação Inicial	4º Trimestre com 29 ações 2º Trimestre com 17 ações
------------------	---

Formação Contínua	2º Trimestre com 33 ações 3º Trimestre com 25 ações
-------------------	---

INOVAÇÃO NO CATÁLOGO FORMATIVO

Lançámos novos cursos que atenderam às necessidades de uma Rede em constante evolução.

Lojas de Cidadão	2 novos cursos de FI e 8 novos cursos de FC
------------------	---

Espaços Cidadão	6 novos cursos de FI e 8 novos cursos de FC
-----------------	---

QUALIDADE DA ATIVIDADE FORMATIVA

Os indicadores de qualidade destacaram-se em 2024, reafirmando o compromisso da Academia AMA com a satisfação e o sucesso dos seus destinatários:

- ✓ A satisfação dos formandos foi elevada em todas as frentes, com médias de 4,1 nas Lojas de Cidadão e 4,3 nos Espaços Cidadão para a Formação Inicial. Já na Formação Contínua, os índices foram ainda mais altos: 4,4 e 4,5, respetivamente;
- ✓ Taxa de aproveitamento de 73% nos formandos das Lojas de Cidadão e de 67% nos Espaços Cidadão;
- ✓ A metodologia de avaliação do Impacto da Formação implementada na FC permitiu recolher 100% de formandos(as) que melhoraram as suas competências no trabalho após a realização das ações de formação.

COMPROMISSO COM O FUTURO

A Academia AMA renova o seu compromisso de capacitar continuamente o capital humano das Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, impulsionando a modernização administrativa em Portugal e um serviço competente e personalizado ao Cidadão.

Para ficar a conhecer todos os dados da Formação Inicial e Contínua relativos ao ano 2024. Consulte aqui o infográfico Formação em Números.

CONSULTE AQUI O INFOGRÁFICO



5 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO 2025

A Academia AMA, aplicou o Questionário de Levantamento de Necessidades Formativas para 2025, recolhendo 285 respostas que oferecem um retrato representativo de 9% do total dos destinatários, sendo 87% dos EC e 13% da LC.

Estes resultados são cruciais para identificar competências prioritárias, alinhar preferências e responder aos desafios da Administração Pública, garantindo percursos formativos direcionados para o desenvolvimento de funções, concretização de objetivos organizacionais e excelência no atendimento ao Cidadão.

Seguindo o Referencial de Competências para a Administração Pública (ReCAP) – Portaria n.º 214/2024/1, de 20 de setembro, a metodologia de Diagnóstico das Necessidades de Formação assegura que as soluções formativas para 2025 estejam alinhadas com a estratégia da Administração Pública, promovendo ações congruentes com a visão e missão da AMA.

A Academia AMA agradece a todos os participantes, cuja contribuição ativa fomenta a melhoria contínua da formação na Rede de Atendimento Público!

ABORDAGEM POR COMPETÊNCIAS: IDENTIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PRIORITÁRIO

Os resultados destacam áreas de desenvolvimento, combinando a perspetiva das avaliações dos Coordenadores de LC e EC e as autoavaliações dos profissionais, permitindo recolher dados transversais de valor para os projetos formativos.

Competências Transversais Nucleares

As 4 competências nucleares (Orientação para o Serviço Público, Orientação para a Colaboração, Orientação para a Mudança e Inovação, e Orientação para Resultados) revelam carências ao nível de exigência esperado:

18% áreas a aperfeiçoar na avaliação dos Coordenadores às equipas.

14% nas autoavaliações

A competência com maior necessidade de desenvolvimento é **Orientação para a Mudança e Inovação**, com:

20% de necessidade identificada pelos Coordenadores às equipas.

16% nas autoavaliações

Os Coordenadores de LC e EC tendem a assinalar necessidades de desenvolvimento com maior relevância, apresentando uma variação positiva média de 5% face às autoavaliações.

Competências Transversais Funcionais

Entre as 13 competências funcionais do ReCAP, os destaques incluem:

16% identificadas com áreas de melhoria nas autoavaliações.

14% pelos Coordenadores às equipas

9% dos inquiridos, LC e EC, consideram algumas competências “não aplicáveis” às suas funções, refletindo possíveis lacunas na compreensão da sua relevância.

Competências mais assinaladas como “não aplicáveis”:

- **Tomada de Decisão:** 15% dos inquiridos;
- **Orientação para a Participação:** 16% dos Coordenadores;
- **Planeamento e Gestão de Projetos:** 14% dos Coordenadores;
- **Tomada de Decisão:** 13% dos Coordenadores.

Os resultados evidenciam a necessidade de maior sensibilização sobre as competências esperadas e os seus impactos no desempenho.

PRÓXIMOS PASSOS: ALINHAR COMPETÊNCIAS COM ESTRATÉGIAS FORMATIVAS

A Academia AMA reforça o compromisso em capacitar Coordenadores, Profissionais de Atendimento, Mediadores e Profissionais de Segurança, promovendo a capacitação sólida face às competências exigidas para cada função.

Esta abordagem permitirá:

- Profissionais mais conscientes do impacto do seu desempenho nas dimensões interpessoal, com o trabalho e com a organização;
- Garantir competências atualizadas face às inovações tecnológicas e de serviços digitais, de acordo com a Portaria n.º 345/2024/1 que prevê as medidas para a implementação do Atendimento Omnicanal, na Rede de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão até 2028;
- Manter a liderança na transição digital dos serviços da AP, privilegiando a relação entre o Cidadão e a Administração Pública, salvaguardando igualdade e inclusão na transição digital;
- Soluções de Formação alinhadas com as necessidades reais, assegurando eficácia e inovação, através de estratégias de interatividade e metodologias ativas.

Para tal, contamos com o envolvimento ativo de toda a Rede de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, de forma a atingirmos as metas da Rede e do Estado Português.

CONSULTE AQUI O INFOGRÁFICO COMPLETO



6 FORMAÇÃO CONTÍNUA 2º TRIMESTRE 2025

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

INSCREVA-SE
AQUI

FORMAÇÃO LC

FORMAÇÃO EC

Destinatários

PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO E COORDENADORES LC

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 17 ABR 02 MAI
DESENVOLVI. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 27 ABR 08 MAI
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 04 MAI 22 MAI
DESENVOLVI. PESSOAL	BURNOUT - QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 27 MAI 11 JUN
CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 29 MAI 12 JUN
TÉC. INFORM. E COMUNICAÇÃO	INTRODUÇÃO AO MS OUTLOOK: INTERFACE, GESTÃO DE E-MAILS E CALENDÁRIO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 29 MAI 12 JUN
TÉC. INFORM. E COMUNICAÇÃO	MS TEAMS - COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 05 JUN 20 JUN
DESENVOLVI. PESSOAL	COMPETÊNCIAS HUMANAS: SEGREDOS PARA O SUCESSO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 12 JUN 26 JUN
CIDADANIA DIGITAL	ÉTICA EM MEIO DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 17 JUN 01 JUL

Destinatários

COORDENADORES DE LOJAS DE CIDADÃO

LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 22 MAI 05 JUN
------------------------	---	---------------------------

Destinatários

PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA E RECEÇÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO	MISSÃO DAS LOJAS DE CIDADÃO E BOAS PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO DOS CIDADÃOS REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 15 MAI 29 MAI
DESENVOLVI. PESSOAL	BURNOUT - ESTRATÉGIAS PARA LIDAR COM A SOBRECARGA REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 27 MAI 11 JUN

Destinatários

MEDIADORES E COORDENADORES EC

TÉC. INFORM. E COMUNICAÇÃO	MS TEAMS - COMUNICAR EM EQUIPA E ORGANIZAR INFORMAÇÃO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 15 ABR 29 ABR
DESENVOLVI. PESSOAL	BURNOUT - QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 22 ABR 06 MAI
CIDADANIA DIGITAL	INTRODUÇÃO À INTEROPERABILIDADE REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 29 ABR 13 MAI
CIDADANIA DIGITAL	ÉTICA EM MEIO DIGITAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 06 MAI 20 MAI
TÉC. INFORM. E COMUNICAÇÃO	INTRODUÇÃO AO MS OUTLOOK: INTERFACE, GESTÃO DE E-MAILS E CALENDÁRIO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 06 MAI 20 MAI
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	INTELIGÊNCIA HUMANA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 20 MAI 03 JUN
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 27 MAI 11 JUN
DESENVOLVI. PESSOAL	MENTALIDADE FIXA VS MENTALIDADE DE CRESCIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 03 JUN 17 JUN
DESENVOLVI. PESSOAL	COMPETÊNCIAS HUMANAS: SEGREDOS PARA O SUCESSO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 1 24 JUN 08 JUL

Destinatários

COORDENADORES DE ESPAÇO CIDADÃO

LIDERANÇA E ESTRATÉGIA	LIDERANÇA DE EQUIPAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL REGIME DE FORMAÇÃO FORMAÇÃO eLEARNING	AÇÃO 2 13 MAI 27 MAI
------------------------	---	---------------------------

CONSULTE AQUI
**OS PROGRAMAS
DOS CURSOS**

FORMAÇÃO LC

FORMAÇÃO EC

7

FACEBOOK ACADEMIA AMA

EM BREVE UM
NOVO ESPAÇO DE
LIGAÇÃO DIRETA
COM A REDE DE
LOJAS E ESPAÇOS
CIDADÃO



A Academia AMA prepara-se para inaugurar um grupo exclusivo no Facebook. Este será um canal dedicado à comunicação direta e eficiente com os Atendedores, Coordenadores e Mediadores da Rede de Lojas e Espaços Cidadão, eliminando intermediários e fortalecendo a ligação com a comunidade.

Com este grupo, a Academia AMA irá criar um espaço único onde informações essenciais, como o catálogo trimestral de formações, destaques de eventos e atualizações importantes, serão partilhadas de forma rápida e organizada. Este canal contribuirá para o aumento da agilidade na divulgação de conteúdos formativos e na interação com os colaboradores.

Mais do que um simples canal de comunicação, o grupo será também um local para reforçar o sentimento de pertença e colaboração entre os membros da Rede. Com publicações exclusivas, elaboradas pela equipa da Academia AMA, o objetivo será promover um ambiente de confiança e transparência, refletindo os valores que sempre nortearam a nossa atuação no setor da formação.

Para garantir uma experiência rica e produtiva, os membros terão acesso a conteúdos cuidadosamente selecionados e adaptados às suas necessidades. Além disso, a Academia AMA irá recolher periodicamente sugestões através de questionários no grupo, permitindo que todos contribuam para o desenvolvimento contínuo da oferta formativa e para o aperfeiçoamento das práticas de comunicação.

Este novo canal reforça o compromisso da Academia AMA em evoluir e inovar, acompanhando as necessidades da Rede de Lojas e Espaços Cidadão. Ao criar um espaço mais direto e dinâmico para a partilha de informações e ideias, a Academia AMA consolida o seu papel como uma referência na formação de excelência.

O lançamento será em breve, fique atento e junte-se a esta comunidade exclusiva para aproveitar todas as vantagens e conteúdos que temos preparados para si!



8

O NOVO VIDEOCAST ACADEMIA AMA ESTÁ A CHEGAR

CONTEÚDOS, BOAS PRÁTICAS E EXPERIÊNCIAS AO SEU ALCANCE!



A Academia AMA dá mais um passo rumo à inovação e aproximação com a comunidade de formandos da Rede de Lojas e Espaços Cidadão. É com grande entusiasmo que anunciamos mais outro lançamento, o do Videocast da Academia AMA – uma forma prática, envolvente e moderna de partilhar conhecimentos, experiências e boas práticas.

O QUE É UM VIDEOCAST?

O termo “videocast” é uma combinação das palavras “vídeo” e “broadcast” (transmissão). Um videocast é uma produção digital que envolve a distribuição de conteúdo em vídeo através da internet. É semelhante a um podcast, mas, em vez de ser apenas áudio, combina vídeo e som. Com o crescimento da internet móvel e a popularização de *websites* de partilha de vídeo como o YouTube, o Videocast tornou-se uma forma popular de partilhar conteúdo digital que pode ver e ouvir onde e quando quiser. É uma maneira flexível e acessível de consumir informação, ideal para quem valoriza conteúdos práticos e objetivos.

O QUE PODE ESPERAR DO VIDEOCAST DA ACADEMIA AMA

Com o nosso Videocast, pretendemos criar um conteúdo que acrescente valor e partilhe conhecimento e experiências. Aqui estão algumas das vantagens:

- **Acessibilidade:** Veja ou ouça os episódios quando e onde for mais conveniente;
- **Conteúdo Relevante:** Abordaremos temas essenciais para o dia a dia dos profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão, como dicas

para melhorar o atendimento ao Cidadão, legislação, estratégias de gestão do conflito, do stress, etc;

- **Conexão:** partilha de experiências inspiradoras, histórias e entrevistas com colegas, especialistas e convidados que vivem os desafios e as conquistas diárias das Lojas e Espaços Cidadão na primeira pessoa.

POR QUE A ACADEMIA AMA ESCOLHEU ESTE FORMATO?

Sabemos que o tempo é um recurso valioso. Por isso, o Videocast surge como uma solução para garantir que o conhecimento chega a todos de forma mais prática e inclusiva. O objetivo é reforçar a **missão da Academia AMA**: capacitar, inspirar e conectar os profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

O Videocast da Academia AMA será o seu novo aliado no desenvolvimento profissional. Prepare-se para **aprender, inspirar-se e partilhar** de forma mais prática e acessível.

O lançamento está para breve! Fique atento às nossas comunicações e seja um dos primeiros a descobrir esta novidade que promete fazer a diferença na forma como partilhamos conhecimento e experiências na nossa Rede.

Acompanhe esta Nova Jornada da Academia AMA, veja, ouça e partilhe!

9

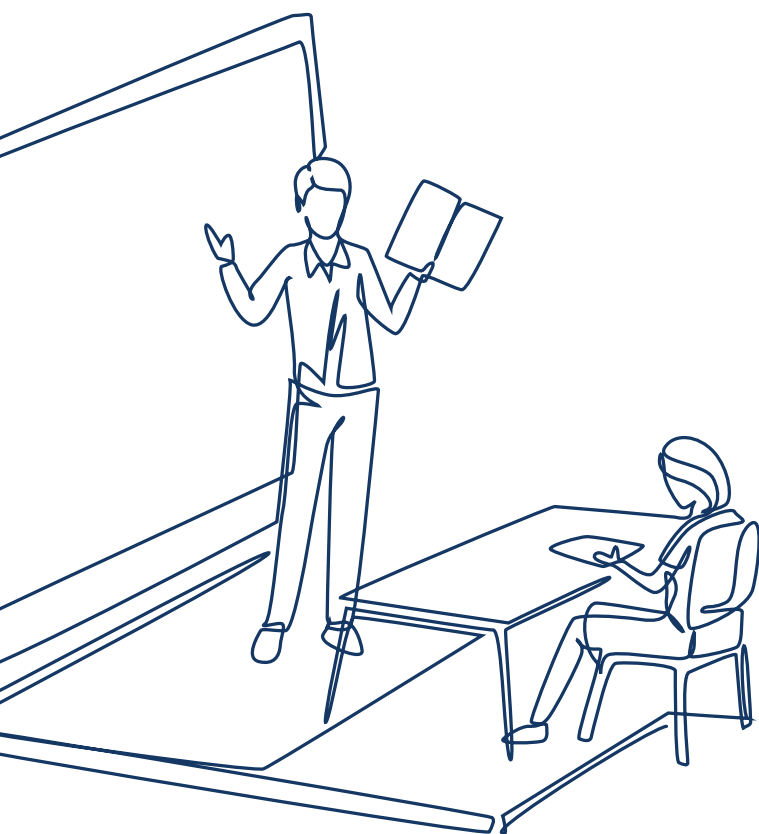
VITRINE

ACADEMIA AMA

APOSTE NA FORMAÇÃO

VISITE A NOSSA PÁGINA *ONLINE* EM

academia.ama.gov.pt



NOVO



COMPETÊNCIAS HUMANAS

SEGREDOS PARA O SUCESSO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO

ÁREA: DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Este curso foi desenvolvido para apresentar as competências humanas. Estas são cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho pois dizem respeito à nossa capacidade de interagir com os outros e de nos adaptarmos a diferentes situações, ajudando-nos também a resolver problemas de forma eficaz. São várias as formas de desenvolver estas capacidades, nomeadamente através do autoconhecimento, reflexão e formação contínua. Ao longo do curso, terá a oportunidade de explorar alguns conceitos base, as principais competências humanas, de acordo com o recente Referencial de Competências para a Administração Pública (ReCAP), e como as aplicar em contexto de trabalho.

Destinatários

Coordenadores de Lojas e de Entidades.
Coordenadores de Espaços Cidadão.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

NOVO



MISSÃO DAS LC E BOAS PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO AO CIDADÃO

ÁREA: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

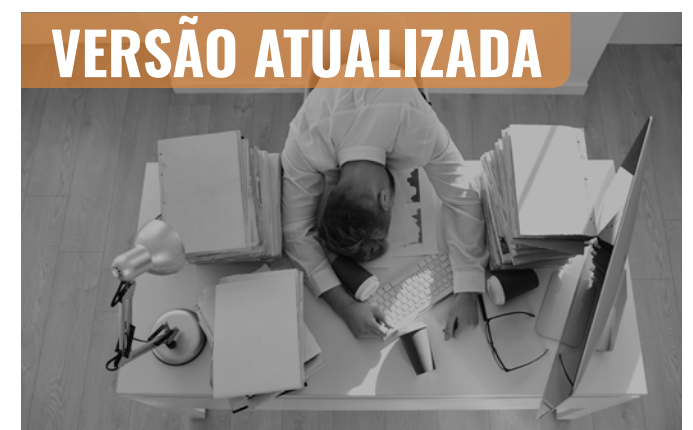
Este curso, concebido especialmente para os Profissionais de Segurança nas Lojas de Cidadão, tem como objetivos proporcionar uma formação abrangente sobre o funcionamento das Lojas de Cidadão e especificar o papel crucial destes Profissionais, fortalecendo as suas competências específicas e contribuindo para a criação de um ambiente seguro, eficiente e acolhedor para os Cidadãos que visitam e recorrem aos serviços das Lojas de Cidadão.

Destinatários

Profissionais de Segurança e Receção de Lojas de Cidadão

INSCRIÇÃO LC

VERSÃO ATUALIZADA



BURNOUT QUANDO O CORPO E A MENTE QUEBRAM

ÁREA: DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Neste curso são identificados os principais sinais e sintomas desta condição específica do contexto profissional e como se pode distinguir de outras muito semelhantes como a depressão e o stress. Também são identificados os principais fatores de risco potenciadores desta condição, sendo apresentadas propostas de estratégias para lidar com o burnout, assim como formas de o prevenir, quer a nível individual quer a nível organizacional. Temos ainda a possibilidade de acompanhar o processo de recuperação de uma trabalhadora fictícia de uma Loja de Cidadão.

Destinatários

Coordenadores de Lojas e de Entidades e Atendedores de Lojas de Cidadão.
Coordenadores e Mediadores de Espaços Cidadão.

INSCRIÇÃO LC

INSCRIÇÃO EC

10

CONVERSA À

COM...



ANA GOMES

CORDENADORA DA LC DO BOMBARRAL



Ana Gomes presenteou-nos com o seu testemunho em torno das competências adquiridas através da formação, mas também com o seu parecer relativamente ao que contribui para um Atendimento de Excelência. A Coordenadora da nova Loja Cidadão do Bombarral frisa que as formações da Academia AMA garantiram o desenvolvimento das suas Competências, ressaltando a importância da Inteligência Emocional.

A nova Coordenadora acredita que esta ferramenta é muito poderosa para entender e aceitar os desafios que surgem no caminho. Considera que a Inteligência Emocional capacita o Profissional de Atendimento a sentir-se uma “peça única”; a procurar ser sempre melhor, mais acolhedor e um verdadeiro facilitador na transmissão de conhecimento.

É por isso que para a Coordenadora Ana, existem três fatores que contribuem para um Atendimento de Excelência: empatia, assertividade e conhecimento, terminando com uma nota inspiradora que corrobora a importância do Coordenador conseguir transmitir sempre uma mensagem de positividade e motivação.

Consulte o vídeo para assistir ao testemunho completo de Ana Gomes!



ENTREVISTA COMPLETA **AQUI**



VISITE AS **EDIÇÕES ANTERIORES**
DESTA **MAGAZINE**



EDIÇÃO 1

EDIÇÃO 2

EDIÇÃO 3

EDIÇÃO 4

EDIÇÃO 5

EDIÇÃO 6

EDIÇÃO 7

EDIÇÃO 8

SUBSCREVA
A MAGAZINE FORMAÇÃO
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A
NOSSA NEWSLETTER

11

LINGUAGEM CORPORAL

COMUNICAR
SEM
PRECISAR
DE FALAR



Conhecer a Linguagem Corporal, é uma forma de comunicar sem falar, e pode ajudar a compreender melhor os outros, mas também a nós mesmos.

A nossa comunicação corporal pode influenciar aqueles com quem comunicamos, seja através do olhar, contacto físico ou expressões faciais.

Assim, a Linguagem Corporal revela emoções, intenções e atitudes do interlocutor. Apresentamos alguns sinais mais e menos positivos desta:

SINAIS CORPORAIS MAIS POSITIVOS

Tom de voz sereno, palavras e frases bem articuladas e simpáticas indicam ponderação e transmitem segurança e confiança no que se diz e ouve.

Andar com a coluna direita indica que a pessoa é firme e convicta da sua posição ou ideia.

Olhar fixamente demonstra controlo da situação e atenção.

Inclinar a cabeça para um ou outro lado, revela empatia.

Copiar, inconscientemente, os gestos da pessoa com quem comunicamos, indica empatia, atenção ao que está a ser dito ou ouvido.

Desviar o olhar para cima ou para a direita pode indicar que a pessoa está a tentar recordar-se de algo ou a construir uma imagem ou raciocínio mental.

Pés direccionados para a pessoa com que se está a comunicar, indica interesse e total atenção no que está a ouvir; se um dos pés, ou ambos, estiverem numa direcção oposta, pode significar que a pessoa está a querer despachar-se para finalizar a comunicação.

SINAIS CORPORAIS MENOS POSITIVOS

Mão em frente à boca pode indicar que a pessoa não concorda com o que está a ouvir ou que pode estar a ocultar ou a mentir sobre algum assunto;

Mãos na cintura, bater com os pés no chão ou com os dedos da mão na mesa, ou revirar os olhos, pode indicar impaciência;

Lábios contraídos podem querer mostrar irritabilidade ou sentimento de contrariedade;

Voltar o rosto, as costas ou ainda sorrir apenas com um dos cantos da boca, pode indiciar desprezo, arrogância ou desrespeito;

Ter o olhar preso ou fixo, em conversa com alguém, não é necessariamente negativo, mas pode indicar distração.

Tocar na cara no ato da comunicação, não é propriamente um gesto negativo, mas indicia necessidade de organizar as ideias do que se vai dizer.

Investir na importância dos sinais corporais, no contacto com o Cidadão, torna-se fundamental para um Atendimento de qualidade. Eis alguns cursos que a Academia AMA dispõe sobre este tema e que convidamos a explorar:

“A importância da Comunicação Não Verbal no Atendimento”,

“Atendimento Multicultural: Construindo Pontes Culturais para um Melhor Atendimento ao Cidadão”

12 APRENDA NUM MINUTO

COMO CRIAR MARCADORES NO MOTOR DE PESQUISA

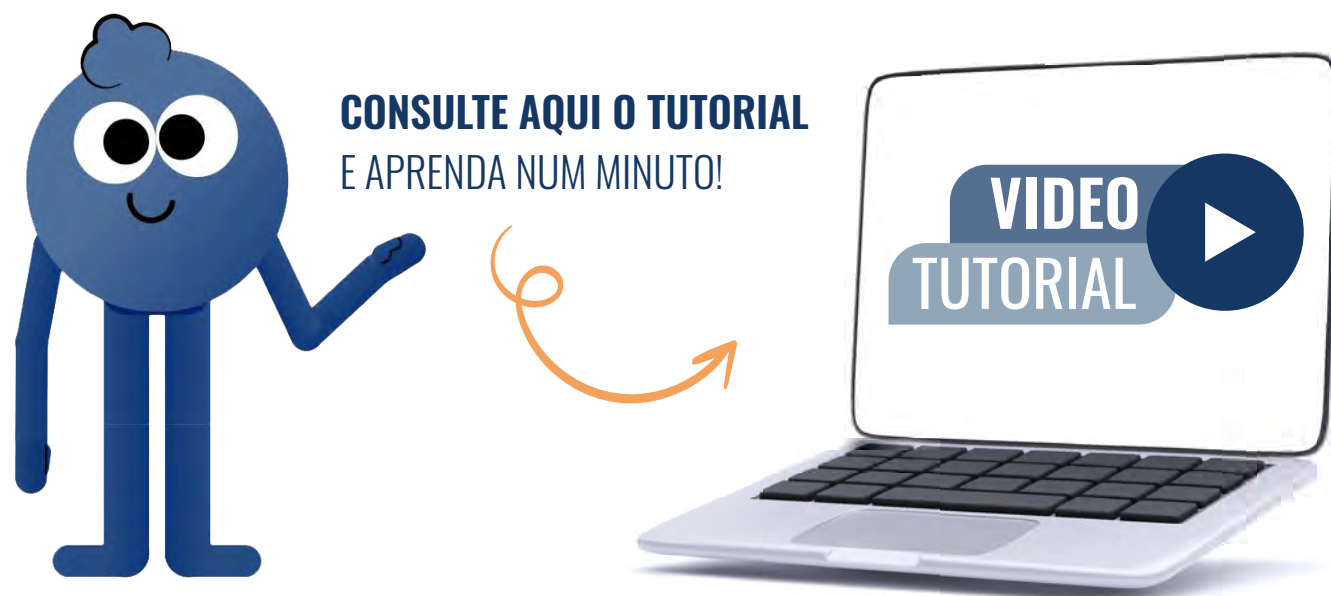
GUARDAR OS SEUS *WEBSITES* FAVORITOS NUNCA FOI TÃO FÁCIL!

Siga estes passos simples para criar marcadores no seu motor de pesquisa preferido:

- Visite o *site*: Abra o motor de pesquisa e navegue até à página que deseja guardar.
- Localize o ícone de favoritos: Na maioria dos navegadores, como o Chrome ou o Edge, encontrará uma estrela na barra de endereço. Clique nela.
- Personalize o marcador: Dê um nome ao marcador para o reconhecer facilmente mais tarde. Se desejar, pode escolher a pasta onde será guardado.
- Guarde: Confirme a ação.

Para aceder aos marcadores criados, basta abrir o menu de favoritos no navegador ou usar a combinação de teclas Ctrl+Shift+B (Windows) ou Cmd+Shift+B (Mac) para mostrar a barra de marcadores.

Organize os seus favoritos e tenha os seus *websites* essenciais sempre à mão!



CONSULTE AQUI O TUTORIAL
E APRENDA NUM MINUTO!

13 OPINIÃO DO LEITOR



“

A formação é uma ferramenta essencial para aquisição e consolidação de conhecimentos, tendo a Academia AMA tido um papel exemplar na promoção e divulgação de ações de formação. Sempre pertinentes e necessárias para a melhoria do atendimento ao Cidadão. O formato e-learning permite uma melhor gestão de tempo e frequência em várias formações que nem sempre seria possível participar num formato presencial. Os *workshops* num formato presencial, são sempre experiências enriquecedoras, possibilitando a partilha de conhecimento e contacto com realidades, por vezes, muito diferentes. A partilha de dificuldades, modelos de gestão/organização e estratégias utilizadas, foram de facto uma mais valia com aplicação prática no nosso dia a dia. Obrigada Academia AMA e continuação de excelente trabalho.

Laura Marques

Coordenadora Espaço Cidadão - Loja de Cidadão do Seixal



“

Sou fã incondicional da mesma, uma vez que fomenta a divulgação de conhecimento com o objetivo de sermos cada vez melhores no desempenho das nossas funções. Estou sempre ansiosa por saber se existem novos temas, novas formações e divulgo a mesma junto das colegas de outros organismos parceiros, já que os assuntos/temas são abrangentes a todos que fazem atendimento Público. Na minha opinião esta *Newsletter* está cada vez melhor.

Olga Correia

Assistente LC de S. João da Madeira



ACADEMIA AMA
Competências & Formação

MAGAZINE FORMAÇÃO

LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO

VOLUME 9, EDIÇÃO ABRIL 2025

SUBSCREVA A MAGAZINE FORMAÇÃO 
E RECEBA TRIMESTRALMENTE A NOSSA NEWSLETTER



CONTACTAR
ACADEMIA AMA



VISITAR
ACADEMIA AMA



DEIXAR
UMA SUGESTÃO



VISITE O ESPAÇO CONHECIMENTO
DA ACADEMIA AMA*

*Consulte aqui o Guia de acesso ao Espaço Conhecimento

